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 úpravy v čl. 2.1 a) se tyto podmínky použijí také na smlouvy o poskytnutí ubytování bez dalších cestovních služeb (např. rezervace jen hotelu).

1. Uzavření smlouvy o zájezdu / závazky za spolucestující

1.1

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

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

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

c) Liší-li se obsah potvrzení zájezdu od obsahu rezervace, jde o novou nabídku pořadatele, kterou je pořadatel vázán po dobu 10 dnů. Smlouva vznikne na základě této nové nabídky, pokud pořadatel na změnu upozornil, splnil své předsmluvní informační povinnosti a zákazník během lhůty vázanosti projeví souhlas výslovným prohlášením nebo zálohou či zaplacením ceny zájezdu.

d) Při rezervaci zájezdů, které ještě nejsou uvedeny v katalogu (předběžná rezervace), se obsah smlouvy řídí budoucím popisem zájezdu a doplňujícími informacemi pořadatele k příslušnému zájezdu. Od takové předběžné rezervace může zákazník bezplatně odstoupit do 10 dnů od doručení konečného potvrzení rezervace, popisu zájezdu a doplňujících informací. Neučiní-li tak, je smlouva závazná v obsahu, v jakém ji pořadatel definitivně potvrdil.

e) Předsmluvní informace pořadatele o podstatných vlastnostech cestovních služeb, ceně zájezdu a všech dalších nákladech, platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a stornopaušálech (podle čl. 250 § 3 č. 1, 3–5 a 7 EGBGB) se nestávají součástí smlouvy o zájezdu pouze tehdy, je-li to mezi stranami výslovně sjednáno.

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

1.2

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

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

b) Smlouva vzniká doručením potvrzení zájezdu od pořadatele. Při uzavření smlouvy nebo bezodkladně po něm pořadatel zákazníkovi zašle 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

Při rezervacích 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, smazat je nebo vynulovat celý rezervační formulář; její použití je vysvětleno.

c) Jazyky smlouvy nabízené pro elektronickou rezervaci jsou uvedeny.

d) Pokud pořadatel ukládá text smlouvy, je zákazník o tom a o možnosti pozdějšího vyvolání textu informován.

e) Potvrzením tlačítka „závazně objednat s povinností platby“ zákazník pořadateli závazně nabízí uzavření smlouvy o zájezdu.

f) Přijetí přihlášky je zákazníkovi bezodkladně potvrzeno elektronickou cestou (potvrzení o přijetí).

g) Odesláním přihlášky stisknutím tlačítka nevzniká zákazníkovi nárok na uzavření smlouvy.

h) Smlouva vzniká teprve doručením potvrzení zájezdu zákazníkovi na trvalém nosiči dat. Zobrazí-li se potvrzení zájezdu na obrazovce ihned po stisknutí tlačítka „závazně objednat s povinností platby“, vzniká smlouva o zájezdu tímto zobrazením. V takovém případě není třeba ani průběžné oznámení o přijetí rezervace podle písm. f), pokud je zákazníkovi nabídnuta možnost potvrzení uložit na trvalý nosič dat nebo vytisknout. Závaznost smlouvy však nezávisí na tom, zda zákazník tyto možnosti 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 nevzniká právo odstoupit bez udání důvodu (Widerrufsrecht), ale pouze zákonná práva na odstoupení a výpověď, zejména právo na odstoupení podle § 651h BGB. Právo odstoupit bez udání důvodu však vzniká, byla-li smlouva o cestovních službách podle § 651a BGB uzavřena mimo obchodní prostory, ledaže se ústní jednání, na nichž uzavření smlouvy spočívá, uskutečnila na předchozí objednávku spotřebitele; v takovém případě toto právo nevzniká. U smluv o jednotlivých cestovních službách, zejména o ubytování s pevným termínem (jen hotel), toto právo podle § 312g odst. 2 č. 9 BGB rovněž nevzniká.

2. Platba

2.1

a) Pořadatel a zprostředkovatel smějí požadovat nebo přijímat platby na cenu zájezdu před jeho skončením pouze tehdy, existuje-li platná smlouva o zajištění peněz zákazníků (pojištění proti úpadku) a zákazníkovi byl jasně, srozumitelně a zvýrazněně předán doklad o zajištění (Sicherungsschein) se jménem a kontaktními údaji zajišťovatele. Po uzavření smlouvy je proti předání dokladu o zajištění 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 okamžitě. Doplatek musí být uhrazen nejpozději 28 dnů před termínem zájezdu (rozhoduje připsání platby) a pořadatel již nemůže uplatnit právo na odstoupení z důvodu uvedeného v čl. 9.

b) Pokud se cestovní agentura 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 a dokladu o zajištění. Zbývající částku uhradí zákazník do 28 dnů před nastoupením zájezdu. Je-li mezi rezervací a nastoupením zájezdu méně než 29 dnů, je cena zájezdu splatná ihned v plné výši; při rezervacích 21 a méně dnů před odjezdem lze platit pouze převodem nebo kreditní kartou. Při platbě inkasem jsou částky strženy z účtu zákazníka v uvedených termínech. Pro inkaso SEPA potřebuje pořadatel tzv. „mandát“, který povoluje zatížit účet zákazníka placenou cenou (záloha i doplatek). Pořadatel je oprávněn zkrátit standardní lhůtu 14 kalendářních dnů pro předběžné oznámení (prenotifikaci) inkasa SEPA až na jeden den před stržením.

2.2

Neuhradí-li zákazník zálohu nebo doplatek v dohodnuté splatnosti, 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 od smlouvy o zájezdu odstoupit a účtovat zákazníkovi odstupné podle čl. 5.2 věty 2 až 5.5. Úplné zaplacení ceny zájezdu je podmínkou pro vydání cestovních dokladů. Pořadatel není povinen vydat cestovní doklady před uhrazením doplatku.

3. Změny služeb před zahájením zájezdu

3.1

Odchylky podstatných vlastností cestovních služeb od sjednaného obsahu smlouvy o zájezdu, které se stanou nutnými po uzavření smlouvy a které pořadatel nezpůsobil v rozporu s dobrou vírou, jsou pořadateli před zahájením zájezdu povoleny, pokud jsou nepodstatné a nenarušují celkový charakter zájezdu.

3.2

Pořadatel je povinen informovat zákazníka o změnách služeb bezodkladně poté, co se dozví o důvodu změny, a to na trvalém nosiči dat jasně, srozumitelně a zvýrazněně.

3.3

V případě podstatné změny podstatné vlastnosti cestovní služby je zákazník oprávněn v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem současně s oznámením změny buď změnu přijmout, nebo bezplatně od smlouvy o zájezdu odstoupit, nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud ho pořadatel nabídl. Zákazník se může rozhodnout, zda na oznámení pořadatele zareaguje. Pokud zareaguje, může se změnou smlouvy souhlasit, požadovat účast na náhradním zájezdu, byl-li mu nabídnut, nebo bezplatně od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník nezareaguje vůbec nebo ne ve stanovené lhůtě, platí oznámená změna za přijatou. Na to musí být zákazník v oznámení podle čl. 3.2 jasně, srozumitelně a zvýrazněně upozorněn.

3.4

Případné nároky z vad zůstávají nedotčeny, pokud jsou změněné služby vadné. Měl-li pořadatel na uskutečnění změněného nebo náhradního zájezdu stejné kvality nižší náklady, vrátí zákazníkovi rozdíl podle § 651m odst. 2 BGB.

4. Změna ceny po uzavření smlouvy

Pořadatel může cenu zájezdu jednostranně zvýšit, vyplývá-li zvýšení přímo z toho, že po uzavření smlouvy došlo

a) ke zvýšení ceny přepravy osob v důsledku vyšších nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie,
b) ke zvýšení daní a jiných poplatků za sjednané cestovní služby, jako jsou turistické poplatky, přístavní nebo letištní poplatky, nebo
c) ke změně směnných kurzů rozhodných 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, splňuje-li tyto požadavky a cestující byl informován nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Umožňuje-li smlouva zvýšení ceny zájezdu, může cestující požadovat snížení ceny, pokud se ceny, poplatky nebo směnné kurzy uvedené v odst. 1 větě 1 č. 2 po uzavření smlouvy a před zahájením zájezdu změnily a vedly k nižším nákladům pořadatele. Zaplatil-li cestující více, než takto dluží, pořadatel mu přeplatek vrátí. Od přeplatku může odečíst skutečně vzniklé administrativní náklady; na žádost cestujícího musí jejich výši doložit. Přesahuje-li zvýšení ceny vyhrazené ve smlouvě podle § 651f odst. 1 BGB 8 % ceny zájezdu, může pořadatel cestujícímu nabídnout odpovídající zvýšení ceny a požadovat, aby v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem
a) nabídku zvýšení ceny přijal, nebo
b) prohlásil, že od smlouvy odstupuje.

Zákazník se může rozhodnout, zda na oznámení pořadatele zareaguje. Pokud zareaguje, může se zvýšením ceny souhlasit, bezplatně od smlouvy odstoupit nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, byl-li mu nabídnut. Pokud nezareaguje vůbec nebo ne ve stanovené lhůtě, platí oznámené zvýšení ceny za přijaté. Na to musí být zákazník v oznámení podle čl. 3.2 jasně, srozumitelně a zvýrazněně upozorněn. Měl-li pořadatel na uskutečnění náhradního zájezdu stejné kvality nižší náklady, vrátí zákazníkovi rozdíl podle § 651m odst. 2 BGB.

5. Odstoupení zákazníka před zahájením zájezdu / storno poplatky

5.1
Zákazník může od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu odstoupit. Odstoupení se oznamuje pořadateli. Byl-li zájezd rezervován přes zprostředkovatele, lze odstoupení oznámit i jemu. Zákazníkovi se doporučuje oznámit odstoupení na trvalém nosiči dat.

5.2
Odstoupí-li zákazník před zahájením zájezdu nebo zájezd nenastoupí, ztrácí pořadatel nárok na cenu zájezdu. Místo toho může požadovat přiměřené odstupné, pokud odstoupení nezavinil on a pokud v místě určení nebo jeho bezprostřední blízkosti nenastaly mimořádné okolnosti, které podstatně ovlivňují uskutečnění zájezdu nebo přepravu osob do místa určení; okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, nemá-li je pořadatel pod kontrolou a jejich následkům nebylo možné zabránit ani při přijetí všech přiměřených opatření.

5.3
Výše odstupného se určí z ceny zájezdu po odečtení hodnoty nákladů, které pořadatel ušetřil, a toho, co získá jiným využitím cestovních služeb; na žádost zákazníka to pořadatel zdůvodní. Pořadatel stanovil níže uvedené paušály odstupného s ohledem na dobu mezi prohlášením o odstoupení a zahájením zájezdu a na očekávanou úsporu nákladů a očekávaný výnos z jiného využití cestovních služeb. Odstupné se počítá podle okamžiku doručení prohlášení o odstoupení takto:

Zájezdy
30 a více dnů před odjezdem
40 % ceny zájezdu
29–22 dnů před odjezdem
50 % ceny zájezdu
21–15 dnů před odjezdem
60 % ceny zájezdu
14–7 dnů před odjezdem
75 % ceny zájezdu
6–4 dny před odjezdem
80 % ceny zájezdu
3 a méně dnů před odjezdem
85 % ceny zájezdu

5.4
Zákazník může vždy prokázat, že přiměřené odstupné, na které má pořadatel nárok, je podstatně nižší než jím požadovaný paušál.

5.5
Pořadatel si vyhrazuje místo výše uvedených paušálů požadovat vyšší, individuálně vypočtené odstupné, pokud prokáže, že mu vznikly podstatně vyšší náklady než příslušný paušál. V takovém případě je pořadatel povinen požadované odstupné konkrétně vyčíslit a zdůvodnit, s přihlédnutím k ušetřeným nákladům a po odečtení toho, co získá jiným využitím cestovních služeb.

5.6
Je-li pořadatel v důsledku odstoupení povinen vrátit cenu zájezdu, učiní tak bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od doručení prohlášení o odstoupení.

5.7
Zákonné právo zákazníka podle § 651e BGB požadovat oznámením na trvalém nosiči dat, aby do práv a povinností ze smlouvy o zájezdu vstoupila místo něj třetí osoba, zůstává výše uvedenými podmínkami nedotčeno. Takové prohlášení je vždy včasné, je-li pořadateli doručeno 7 dnů před zahájením zájezdu. Za cenu zájezdu a vícenáklady způsobené změnou osoby účastníka ručí původní a nový účastník společně a nerozdílně podle § 651e BGB.

6. Změny rezervace / náhradní účastník

6.1
Po uzavření smlouvy nemá zákazník nárok na změny termínu, cíle, místa nástupu, ubytování ani způsobu přepravy (změna rezervace). To neplatí, je-li změna nutná proto, že pořadatel cestujícímu neposkytl předsmluvní informace podle čl. 250 § 3 EGBGB, nebo je poskytl nedostatečně či nesprávně; v takovém případě je změna bezplatná.
Provede-li se v ostatních případech změna přesto na přání zákazníka, je kromě změněné ceny zájezdu a případných prokazatelných dodatečných nákladů pořadatele splatný poplatek za změnu ve výši 40,00 EUR za osobu. Tyto podmínky platí i pro změny či opravy jmen. U zájezdů s linkovým letem lze změnu rezervace nebo jména provést pouze odstoupením od smlouvy za podmínek čl. 5.3 a současnou novou rezervací. Při vypuštění přepravy (rezervace jen hotelu) nebo vypuštění ubytování (rezervace jen letu) se účtuje poměrná část stornopaušálu podle čl. 5.3.
Změny se provádějí za aktuální cenu v den změny. Při změně v rámci rezervovaného ubytování (např. změna kategorie pokoje, obsazenosti pokoje, stravování nebo termínu) se cena změněné služby počítá podle aktuální katalogové ceny ke dni změny.

6.2
Přání změny vznesená později než 30 dnů před nastoupením zájezdu lze, je-li to vůbec možné, provést pouze odstoupením od smlouvy za podmínek čl. 5 a současnou novou rezervací. To neplatí pro změny, které způsobí jen nepatrné náklady.

6.3
Změny zájezdu po jeho zahájení jsou možné jen výjimečně. Provádějí se u příslušného delegáta. Podmínkou změny délky pobytu je volné místo na zpátečním letu a při prodloužení volný přidělený pokoj po dobu prodloužení. Vícenáklady vzniklé změnou nese zákazník. Poplatek za změnu v zahraničí činí 40,00 EUR za osobu.

6.4
Podle § 651e BGB může zákazník oznámením na trvalém nosiči dat požadovat, aby do práv a povinností ze smlouvy o zájezdu vstoupila místo něj třetí osoba. Prohlášení zákazníka je vždy včasné, je-li nám doručeno 7 dnů před zahájením zájezdu.
Vstoupí-li na místo zákazníka třetí osoba, jsme oprávněni po předložení dokladu požadovat úhradu skutečně vzniklých vícenákladů. Zákazník může prokázat, že vstupem třetí osoby žádné nebo podstatně nižší náklady nevznikly.

7. Nevyužité služby

Nevyužije-li cestující jednotlivé cestovní služby, které byl pořadatel připraven a schopen řádně poskytnout, z důvodů na straně cestujícího, nemá nárok na poměrné vrácení ceny zájezdu, pokud by ho tyto důvody podle zákona neopravňovaly k bezplatnému odstoupení nebo k výpovědi smlouvy. Pořadatel se pokusí získat od poskytovatelů služeb vrácení ušetřených nákladů. Tato povinnost odpadá, jde-li o zcela nepatrné částky.

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) okamžitě. Pojistná smlouva nabývá účinnosti až zaplacením pojistného. U pojištění storna začíná pojistná ochrana uzavřením pojistné smlouvy pro rezervovaný zájezd. Komplexní pojištění zahrnuje pojištění storna zájezdu, pojištění zavazadel, pojištění léčebných výloh v zahraničí a asistenční pojištění. Podrobnosti najdete v informacích o cestovním pojištění v cenové části. Při pojistné události je třeba bezodkladně informovat MDT Travel underwriting GmbH, Daimlerstr. 1a, 63303 Dreieich. Pořadatel se likvidací škod nezabývá.

9. Odstoupení pro nedosažení minimálního počtu účastníků

9.1
Pořadatel může pro nedosažení minimálního počtu účastníků odstoupit od smlouvy do 21 dnů před nastoupením zájezdu pouze tehdy, pokud
a) v předsmluvních informacích uvedl minimální počet účastníků a termín, do kterého musí zákazník prohlášení před sjednaným zahájením zájezdu nejpozději obdržet, a
b) v potvrzení zájezdu uvedl minimální počet účastníků a nejzazší lhůtu pro odstoupení.

Odstoupení musí být zákazníkovi doručeno 21 dnů před zahájením zájezdu.

9.2
Neuskuteční-li se zájezd z tohoto důvodu, vrátí pořadatel platby zákazníka na cenu zájezdu bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů od prohlášení o odstoupení.

10. Výpověď z důvodu chování

Pořadatel může smlouvu o zájezdu vypovědět bez výpovědní lhůty, pokud cestující i přes napomenutí pořadatele trvale ruší nebo se chová v rozporu se smlouvou natolik, že je okamžité zrušení smlouvy oprávněné. To neplatí, pokud protismluvní chování vyplývá z porušení 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 nevyužitých služeb, včetně částek, které mu připsali poskytovatelé služeb.

11. Povinnosti cestujícího k součinnosti

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 vad / žádost o nápravu

Není-li zájezd poskytnut bez vad, může cestující požadovat nápravu.

Pokud pořadatel nemohl zjednat nápravu proto, že cestující zaviněně neoznámil vadu, nemůže cestující uplatnit nárok na slevu podle § 651m BGB ani na náhradu škody podle § 651n BGB.

Cestující je povinen vadu bezodkladně oznámit zástupci pořadatele na místě. Není-li zástupce pořadatele na místě přítomen, oznámí cestující vady pořadateli na sdělené kontaktní místo pořadatele; o dosažitelnosti zástupce pořadatele nebo jeho kontaktního místa na místě informuje potvrzení zájezdu. Cestující však může vadu oznámit i zprostředkovateli, u něhož zájezd rezervoval.

Zástupce pořadatele je pověřen zjednat 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 podstatná, musí nejprve pořadateli stanovit přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí, pokud pořadatel nápravu odmítne nebo je nutná okamžitá náprava.

12. Letecké zájezdy

12.1

Změny letových časů nebo trasy, i krátkodobé, jsou přípustné v rámci čl. 3.1 těchto podmínek. Je-li zákazník v době změny již v cílové destinaci, 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 času zpátečního letu a transferu telefonicky u místního zastoupení nebo na informačních tabulích či ve složkách.

12.2

Pokud zákazník v destinaci nevyužívá delegáta, například proto, že u pořadatele rezervoval jen lety bez dalších služeb, je povinen si nejpozději 24 hodin před zpátečním letem nechat u 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 najde cestující na internetové stránce **https://www.alltours.de/service-hilfe/befoerderungsbedingungen** nebo se na ně může zeptat příslušného smluvního leteckého dopravce.

U leteckých zájezdů se zpravidla přepravuje jedno zavazadlo na osobu. To zásadně neplatí pro malé děti do dovršení dvou let bez nároku na vlastní sedadlo. Případné vyšší limity bezplatných zavazadel a poplatky za nadměrná zavazadla se řídí přepravními podmínkami příslušného provádějícího leteckého dopravce. Léky pro vlastní potřebu a cennosti se přepravují (v rámci platných bezpečnostních předpisů) v příručním, nikoli v odbaveném zavazadle. Zvířata, surfy, jízdní kola, golfové vybavení a jiné objemné předměty, například invalidní vozíky, nepatří k běžným zavazadlům. Jejich přepravu musí zákazník sám nahlásit u příslušné letecké společnosti a náklady na přepravu, i v destinaci, nese zákazník.

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

Cestující je upozorňován, že ztrátu, poškození a zpoždění zavazadel při letecких cestách musí podle leteckých předpisů bezodkladně nahlásit na místě příslušné letecké společnosti formulářem o škodě („P.I.R."). Letecké společnosti i pořadatelé mohou na základě mezinárodních úmluv odmítnout náhradu, pokud formulář o škodě nebyl vyplněn. Poškození zavazadel je nutné nahlásit do 7 dnů, zpoždění do 21 dnů od jejich vydání.

Ztrátu, poškození nebo chybné doručení zavazadel je navíc nutné bezodkladně oznámit pořadateli, jeho zástupci či 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 odletem. To platí i tehdy, pokud se cestující předem 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 se neuplatňují u pořadatele, ale výhradně u provádějící letecké společnosti.

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 pouze zprostředkovává jako cizí služby (např. zprostředkované výlety, sportovní akce, návštěvy divadla, výstavy), jsou-li v popisu zájezdu a v potvrzení zájezdu výslovně a s uvedením identity a adresy zprostředkovaného smluvního partnera označeny jako cizí služby 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 škodu cestujícího způsobilo porušení povinností pořadatele upozornit, poučit nebo zajistit organizaci.

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

14.1

Nároky podle § 651i odst. 3 č. 2, 4–7 BGB uplatňuje cestující vůči pořadateli. Byl-li zájezd rezervován přes zprostředkovatele, lze je uplatnit i jeho prostřednictvím. Doporučuje se uplatnit nároky na trvalém nosiči dat.

14.2

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

15. Informační povinnosti o totožnosti provádějícího leteckého dopravce

Nařízení EU o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provádějícího leteckého dopravce ukládá pořadateli informovat zákazníka při rezervaci o totožnosti provádějící letecké společnosti u všech leteckých přeprav poskytovaných v rámci rezervovaného zájezdu. Není-li provádějící letecká společnost při rezervaci ještě známa, je pořadatel povinen uvést zákazníkovi leteckou společnost nebo společnosti, které let či lety pravděpodobně provedou. Jakmile pořadatel ví, která letecká společnost let provede, musí zákazníka informovat. Změní-li se letecká společnost uvedená zákazníkovi jako provádějící dopravce, musí pořadatel zákazníka o změně informovat. Musí bezodkladně učinit všechny přiměřené kroky, aby byl zákazník o změně informován co nejdříve. Seznam leteckých společností se zákazem provozu v EU (dříve „černá listina") je k dispozici na internetové stránce: **https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de**

16. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

16.1

Pořadatel informuje cestujícího před uzavřením smlouvy o obecných pasových a vízových požadavcích a zdravotních formalitách země určení, včetně přibližných lhůt pro získání případně potřebných víz, a o jejich případných změnách před nastoupením zájezdu.

16.2

Cestující odpovídá za opatření a u sebe nošení úředně požadovaných cestovních dokladů, případně potřebná očkování a dodržování celních a devizových předpisů. Nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. úhrada storno poplatků, nese cestující. To neplatí, pokud pořadatel neinformoval vůbec, nedostatečně nebo nesprávně.

16.3

Pořadatel neodpovídá za včasné udělení a doručení potřebných víz příslušným zastupitelským úřadem, pověřil-li ho zákazník jejich obstaráním, ledaže pořadatel porušil vlastní povinnosti.

17. Rozhodné právo a příslušnost soudu

17.1

Na smluvní vztah mezi cestujícím a alltours flugreisen gmbh se vztahuje výhradně německé právo. Pokud se u žalob cestujícího proti alltours flugreisen gmbh v zahraničí na odpovědnost alltours flugreisen gmbh co do základu nepoužije německé právo, řídí se právní následky, zejména druh, rozsah a výše nároků cestujícího, výhradně německým právem.

17.2
Cestující může alltours flugreisen gmbh žalovat pouze v místě jejího sídla. Pro žaloby 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 bydliště nebo obvyklý pobyt do zahraničí nebo jejichž bydliště či obvyklý pobyt není v době podání žaloby znám. V těchto případech je rozhodující sídlo alltours flugreisen gmbh.

17.3
Výše uvedená ustanovení o volbě práva neplatí,

a) pokud a nakolik ze smluvně nevylučitelných ustanovení mezinárodních úmluv, která se na smlouvu o zájezdu mezi cestujícím a alltours flugreisen gmbh použijí, vyplývá něco jiného ve prospěch cestujícího, nebo
b) pokud a nakolik jsou na smlouvu o zájezdu použitelná kogentní ustanovení členského státu 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 najdete na naší internetové stránce:
www.alltours.de/ueber-uns/datenschutz

19. Obecná ustanovení

Zveřejněním nových katalogů pozbývají platnosti všechny naše dřívější publikace o stejných destinacích a termínech. Veškeré údaje o službách, programech, termínech a cenách odpovídají stavu ke dni 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

Pracovní překlad z němčiny. Právně závazné je výhradně německé znění.

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