Cestovní podmínky společnosti Falk Travel AG

Vážení zákazníci a cestující,
následující ustanovení se, pokud byla platně sjednána, stávají obsahem smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem, resp. cestujícím (dále jednotně jen „cestující“), a společností Falk Travel AG, Engelgasse 83a, CH 4052 Basilej, dále jen **„FALK TRAVEL“**, resp. smluv o jednotlivých cestovních službách, které **FALK TRAVEL** nabízí na vlastní odpovědnost. U těchto vlastních jednotlivých cestovních služeb se **FALK TRAVEL** podřizuje ustanovením práva o zájezdech, pokud níže není výslovně stanoveno jinak. Následující podmínky doplňují zákonná ustanovení státu bydliště cestujícího a blíže je upravují. **Přečtěte si proto prosím tyto cestovní podmínky před rezervací pozorně!**

1. Uzavření smlouvy o zájezdu; povinnosti cestujícího; upozornění na neexistenci určitých práv na odstoupení (Widerruf)

1.1. Pro všechny způsoby rezervace platí:
a) Základem nabídky FALK TRAVEL a rezervace cestujícího jsou popis zájezdu a doplňující informace **FALK TRAVEL** k danému zájezdu, pokud je cestující měl při rezervaci k dispozici.
b) Zprostředkovatelé a rezervační místa nejsou společností **FALK TRAVEL zmocněni** uzavírat dohody, poskytovat informace nebo dávat ujištění, které by měnily sjednaný obsah smlouvy o zájezdu, přesahovaly popis zájezdu, resp. služby smluvně přislíbené **FALK TRAVEL**, nebo s nimi byly v rozporu.
c) Údaje v hotelových průvodcích a podobných seznamech, které nevydává **FALK TRAVEL**, nejsou pro **FALK TRAVEL** a povinnost plnění **FALK TRAVEL** závazné, pokud nebyly výslovnou dohodou s cestujícím učiněny obsahem povinnosti plnění **FALK TRAVEL**.
d) Liší-li se obsah potvrzení zájezdu od **FALK TRAVEL** od obsahu rezervace, jde o novou nabídku **FALK TRAVEL**, kterou je **FALK TRAVEL** vázána po dobu **7** dnů. Smlouva vzniká na základě této nové nabídky, pokud **FALK TRAVEL** na změnu u nové nabídky upozornila a splnila své předsmluvní informační povinnosti a cestující v době vázanosti nabídkou vyjádří vůči **FALK TRAVEL** její přijetí výslovným prohlášením nebo zaplacením zálohy.
e) Zákonem předepsané předsmluvní informace poskytnuté **FALK TRAVEL** o hlavních vlastnostech cestovních služeb, ceně zájezdu a všech dalších nákladech, platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a paušálním odstupném se nestávají součástí smlouvy o zájezdu pouze tehdy, pokud se na tom strany výslovně dohodly.
1.2. Zákazník odpovídá za všechny smluvní závazky spolucestujících, za něž provádí rezervaci, jako za své vlastní, pokud tento závazek převzal výslovným a samostatným prohlášením.
1.3. Pro rezervace provedené ústně, telefonicky, písemně, e-mailem nebo faxem platí:
a) Rezervací nabízí zákazník společnosti **FALK TRAVEL** závazně uzavření smlouvy o zájezdu. Rezervací je zákazník vázán 7 dnů.
b) Smlouva vzniká doručením potvrzení zájezdu/faktury (prohlášení o přijetí) ze strany **FALK TRAVEL**. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm zašle **FALK TRAVEL** cestujícímu potvrzení zájezdu/fakturu odpovídající zákonným požadavkům na trvalém nosiči dat (který cestujícímu umožňuje prohlášení v nezměněné podobě uchovat nebo uložit tak, aby mu bylo po přiměřenou dobu přístupné, např. na papíře nebo e-mailem), pokud cestující nemá podle zákona nárok na potvrzení zájezdu v listinné podobě, protože smlouva byla uzavřena za současné fyzické přítomnosti obou stran nebo mimo obchodní prostory.
1.4. Pro uzavření smlouvy při rezervacích **v elektronickém obchodním styku (např. internet, aplikace, telemédia)** platí:
a) Postup elektronické rezervace je cestujícímu vysvětlen v příslušné aplikaci **FALK TRAVEL**.
b) Cestující má k dispozici **možnost opravy svých údajů, jejich smazání nebo vynulování celého rezervačního formuláře**; způsob jejího použití je vysvětlen.
c) Jazyky smlouvy nabízené pro provedení online rezervace jsou uvedeny. **Právně rozhodující je výhradně německý jazyk.**
d) Pokud **FALK TRAVEL ukládá** text smlouvy v online rezervačním systému, bude o tom zákazník informován, stejně jako o možnosti pozdějšího vyvolání textu smlouvy.
e) Stisknutím tlačítka **„závazně rezervovat s povinností platby“** nabízí zákazník společnosti **FALK TRAVEL** závazně uzavření smlouvy o zájezdu. **Touto nabídkou je zákazník vázán 7 dnů od odeslání** elektronického prohlášení.
f) Přijetí rezervace je cestujícímu neprodleně potvrzeno elektronickou cestou.
g) Odeslání rezervace stisknutím tlačítka „závazně rezervovat s povinností platby“ **nezakládá nárok cestujícího na uzavření smlouvy o zájezdu podle jeho rezervačních údajů. FALK TRAVEL** se naopak může svobodně rozhodnout, zda nabídku cestujícího přijme, či nikoli.
h) Smlouva vzniká **doručením potvrzení zájezdu/faktury od FALK TRAVEL** cestujícímu.
i) Je-li potvrzení zájezdu zobrazeno okamžitě po provedení rezervace stisknutím tlačítka „závazně rezervovat s povinností platby“ přímo na obrazovce (**rezervace v reálném čase**), vzniká smlouva o zájezdu doručením a zobrazením tohoto potvrzení zájezdu/faktury cestujícímu na obrazovce, aniž by bylo třeba průběžné zprávy o přijetí rezervace podle písm. f), pokud je cestujícímu nabídnuta možnost uložení na trvalém nosiči dat a vytištění potvrzení zájezdu/faktury. Závaznost smlouvy o zájezdu však nezávisí na tom, zda cestující tyto možnosti uložení nebo tisku skutečně využije. **FALK TRAVEL** cestujícímu navíc zašle vyhotovení potvrzení zájezdu/faktury v textové podobě.
1.5. FALK TRAVEL upozorňuje, že podle zákonných ustanovení u smluv o zájezdu uzavřených na dálku (dopisy, katalogy, telefonáty, telefaxy, e-maily, zprávy SMS zaslané mobilní službou, jakož i rozhlas, telemédia a online služby) neexistuje právo na odstoupení (Widerruf), nýbrž pouze zákonná práva na odstoupení a výpověď, zejména právo na odstoupení (viz též bod 5). Právo na odstoupení (Widerruf) však existuje, pokud byla smlouva o cestovních službách uzavřena mimo obchodní prostory, ledaže ústní jednání, na nichž uzavření smlouvy spočívá, byla vedena na předchozí objednávku spotřebitele; v takovém případě právo na odstoupení (Widerruf) rovněž neexistuje.

2. Platba

2.1. FALK TRAVEL a zprostředkovatelé smějí před skončením zájezdu požadovat nebo přijímat platby na cenu zájezdu pouze tehdy, pokud existuje platná smlouva o zajištění pro případ úpadku a cestujícímu byl jasně, srozumitelně a zvýrazněným způsobem předán doklad o zajištění se jménem a kontaktními údaji pojistitele. Po uzavření smlouvy je proti předání dokladu o zajištění splatná
a) u leteckých zájezdů s pravidelným nebo charterovým letem a u plaveb záloha ve výši 25 % ceny zájezdu,
b) u leteckých zájezdů s dynamickými lety záloha ve výši 45 % ceny zájezdu, protože se zde rezervují tarify dodavatelů letů, které se zpravidla musí dodavateli letu zaplatit ihned při rezervaci. Cestující je o tom při rezervaci informován, pokud jde o dynamickou rezervaci („Falk Travel dynamic“).
2.2. Při platbách za **jednotlivé cestovní služby**, např. samotnou rezervaci hotelu, nemá **FALK TRAVEL** povinnost zajištění pro případ úpadku, a proto se nevydává ani doklad o zajištění. Po uzavření smlouvy o **jednotlivé službě** (např. „rezervace pouze ubytování“) je splatná záloha ve výši 10 % ceny služby.
2.3. Doplatek je ve všech výše uvedených případech splatný 30 dnů před začátkem zájezdu, pokud služba již nemůže být zrušena z důvodu uvedeného v bodě 8. Při rezervacích provedených méně než 30 dnů před začátkem služby je celá cena zájezdu splatná okamžitě.
2.4. Neuhradí-li cestující zálohu a/nebo doplatek v souladu se sjednanou splatností, ačkoli je **FALK TRAVEL** připravena a schopna řádně poskytnout smluvní služby, splnila své zákonné informační povinnosti a cestujícímu nepřísluší zákonné ani smluvní právo na započtení nebo zadržení, a odpovídá-li cestující za prodlení s platbou, je **FALK TRAVEL** oprávněna po upomínce se stanovením lhůty a po jejím uplynutí od smlouvy o zájezdu odstoupit a naúčtovat cestujícímu náklady na odstoupení podle bodu 5.
2.5. Za platby, které nejsou uhrazeny navzdory splatnosti, si **FALK TRAVEL** vyhrazuje právo účtovat paušální poplatek za upomínku ve výši 5 EUR. Cestující má vždy možnost prokázat, že náklady nevznikly nebo byly podstatně nižší.

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

3.1. Odchylky hlavních vlastností cestovních služeb od sjednaného obsahu smlouvy o zájezdu, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy a které **FALK TRAVEL** nezpůsobila v rozporu s dobrou vírou, jsou **FALK TRAVEL** před začátkem zájezdu dovoleny, pokud jsou nepodstatné a nenarušují celkový charakter zájezdu.
3.2. FALK TRAVEL je povinna informovat cestujícího o změnách služeb neprodleně poté, co se dozví o důvodu změny, na trvalém nosiči dat (např. také e-mailem, SMS nebo hlasovou zprávou) jasně, srozumitelně a zvýrazněným způsobem.
3.3. V případě podstatné změny hlavní vlastnosti cestovní služby nebo odchylky od zvláštních požadavků cestujícího, které se staly obsahem smlouvy o zájezdu, je cestující oprávněn v přiměřené lhůtě stanovené **FALK TRAVEL** současně se sdělením změny buď změnu přijmout, nebo bezplatně od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neoznámí-li cestující ve lhůtě stanovené **FALK TRAVEL** výslovně vůči **FALK TRAVEL** odstoupení od smlouvy o zájezdu, považuje se změna za přijatou.
3.4. Případné nároky z vadného plnění zůstávají nedotčeny, pokud jsou změněné služby vadné. Měla-li **FALK TRAVEL** na uskutečnění změněného zájezdu, resp. případně nabídnutého náhradního zájezdu při rovnocenné kvalitě za stejnou cenu nižší náklady, musí cestujícímu vrátit rozdíl.

4. Zvýšení ceny; snížení ceny

4.1. Nabízí-li **FALK TRAVEL** jako zájezd pouze jednotlivou cestovní službu, např. hotelové ubytování, ustanovení tohoto bodu 4 neplatí.

4.2. **FALK TRAVEL** si podle zákonných ustanovení a následující úpravy vyhrazuje právo zvýšit cenu zájezdu sjednanou ve smlouvě o zájezdu, pokud se 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) změna směnných kurzů platných pro daný zájezd
přímo projeví v ceně zájezdu.
4.3. Zvýšení ceny zájezdu je přípustné pouze tehdy, pokud **FALK TRAVEL** cestujícího v textové podobě jasně a srozumitelně informuje o zvýšení ceny a jeho důvodech a sdělí mu přitom výpočet zvýšení ceny.
4.4. Zvýšení ceny se vypočítá takto:
a) Při zvýšení ceny za přepravu osob podle bodu 4.2 a) může **FALK TRAVEL** zvýšit cenu zájezdu podle následujícího výpočtu:

- Při zvýšení vztaženém na místo k sezení může **FALK TRAVEL** požadovat od cestujícího částku zvýšení.
- V ostatních případech se zvýšené náklady na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie, které přepravce za každý dopravní prostředek poměrně požaduje od **FALK TRAVEL**, vydělí počtem přepravovaných osob. Takto vypočtenou částku zvýšení na každou přepravovanou osobu může **FALK TRAVEL** požadovat od cestujícího.

b) Při zvýšení daní a jiných poplatků podle bodu 4.2 b) lze cenu zájezdu zvýšit o odpovídající poměrnou částku.
c) Při zvýšení směnných kurzů podle bodu 4.2 c) lze cenu zájezdu zvýšit v rozsahu, v jakém se tím zájezd pro **FALK TRAVEL** prodražil.
4.5. **FALK TRAVEL** je povinna na žádost cestujícího poskytnout snížení ceny zájezdu, pokud a nakolik se ceny, poplatky nebo směnné kurzy uvedené v bodě 4.1 a)–c) po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu změnily a vedlo to ke snížení nákladů **FALK TRAVEL**. Zaplatil-li cestující více, než činí takto dlužná částka, musí mu **FALK TRAVEL** přeplatek vrátit. **FALK TRAVEL** však smí od vraceného přeplatku odečíst skutečně vzniklé administrativní náklady. **FALK TRAVEL** musí cestujícímu na jeho žádost prokázat, v jaké výši administrativní náklady vznikly.
4.6. Zvýšení ceny je přípustné pouze tehdy, je-li cestujícímu doručeno nejpozději 20. den před začátkem zájezdu.
4.7. Při zvýšení ceny o více než 8 % je cestující oprávněn v přiměřené lhůtě stanovené **FALK TRAVEL** současně se sdělením zvýšení ceny buď změnu přijmout, nebo bezplatně od smlouvy o zájezdu odstoupit. Neoznámí-li cestující ve lhůtě stanovené **FALK TRAVEL** výslovně vůči **FALK TRAVEL** odstoupení od smlouvy o zájezdu, považuje se změna za přijatou.

5. Odstoupení cestujícího před začátkem zájezdu; stornopoplatky

5.1. Cestující může kdykoli před začátkem zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení je nutno oznámit **FALK TRAVEL** na níže uvedené adrese; byl-li zájezd rezervován prostřednictvím zprostředkovatele, lze odstoupení oznámit i jemu. Cestujícímu se doporučuje oznámit odstoupení v textové podobě.
a) Odstoupí-li cestující před začátkem zájezdu nebo zájezd nenastoupí, ztrácí **FALK TRAVEL** nárok na cenu zájezdu. Místo toho může **FALK TRAVEL** požadovat přiměřené odstupné, pokud odstoupení nezavinila **FALK TRAVEL**. **FALK TRAVEL** nemůže požadovat odstupné, pokud v místě určení nebo 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 nepodléhají kontrole strany, která se jich dovolává, a jejich následkům by nebylo možné zabránit, ani kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.
b) **FALK TRAVEL** stanovila následující paušální odstupné s ohledem na dobu mezi oznámením odstoupení a začátkem zájezdu a s ohledem na očekávanou úsporu nákladů a očekávaný výnos z jiného využití cestovních služeb. Odstupné se vypočítá podle okamžiku doručení oznámení o odstoupení podle příslušné stornovací stupnice takto:

- **Letecké zájezdy s pravidelným nebo charterovým letem:**
  - do 30 dnů před nástupem cesty 25 %
  - do 22 dnů před nástupem cesty 50 %
  - do 15 dnů před nástupem cesty 70 %
  - do 4 dnů před nástupem cesty 85 %
  - od 3. dne před nástupem cesty 90 %
  - v den odjezdu 95 %

  ceny zájezdu.
- **Pro letecké zájezdy a plavby s dynamickými lety platí následující zvýšené stornovací sazby, protože se zde rezervují tarify dodavatelů letů, které zpravidla nelze převést na jiné osoby nebo jen za vysoký poplatek, resp. je po stornu nelze refundovat. Cestující je o tom při rezervaci informován, pokud jde o dynamickou rezervaci („Falk Travel dynamic“).**
  - do 30 dnů před nástupem cesty 45 %
  - do 22 dnů před nástupem cesty 60 %
  - do 15 dnů před nástupem cesty 70 %
  - do 4 dnů před nástupem cesty 85 %
  - od 3. dne před nástupem cesty nebo při nenastoupení 95 %

  ceny zájezdu.

5.2. **U rezervací jednotlivých služeb platí odchylně od ustanovení bodu 5.1 následující:**
a) Odstoupení je možné kdykoli až do začátku služby. Oznámení o odstoupení je nutno zásadně zaslat **FALK TRAVEL** v textové podobě.
b) Při odstoupení ze strany zákazníka zůstává zachován nárok **FALK TRAVEL** na zaplacení sjednané ceny služby a úplat za doplňkové služby (např. včetně podílu za stravování).
c) **FALK TRAVEL** si musí započíst příjmy z jiného využití služby a, pokud to není možné, ušetřené náklady.
d) **FALK TRAVEL** stanovila následující paušální dílčí úplaty s ohledem na dobu mezi oznámením odstoupení a začátkem služby a s ohledem na očekávanou úsporu nákladů a očekávaný výnos z jiného využití služeb. Dílčí úplata se vypočítá podle okamžiku doručení oznámení o odstoupení podle příslušné stornovací stupnice z ceny služby takto:

- **U rezervací jednotlivých služeb ve formě ubytování (pouze hotel) a u rezervací jednodenních služeb:**
  - do 30 dnů před začátkem služby zdarma
  - 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 začátku služby 95 %

  ceny služby.
- **U rezervací jednotlivých služeb ve formě letecké přepravy (pouze letenka):**
  - do 30. dne před začátkem služby 50 %
  - do 4. dne před začátkem služby 75 %
  - od 3. dne před začátkem služby nebo při nenastoupení 95 %

  ceny služby.

5.3. Cestující má v případech bodu 5.1 i bodu 5.2 vždy možnost prokázat **FALK TRAVEL**, že jí nevznikla žádná škoda nebo škoda podstatně nižší, než je paušální odstupné požadované **FALK TRAVEL**.
5.4. Paušální odstupné podle bodu 5.1, resp. 5.2 se považuje za nestanovené a nesjednané, pokud **FALK TRAVEL** prokáže, že jí vznikly podstatně vyšší náklady, než je kalkulovaná výše paušálu podle bodu 5.1 b). V takovém případě je **FALK TRAVEL** povinna požadované odstupné konkrétně vyčíslit a odůvodnit s přihlédnutím k ušetřeným nákladům a k výnosu z případného jiného využití cestovních služeb.
5.5. Je-li **FALK TRAVEL** v důsledku odstoupení od smlouvy o zájezdu podle bodu 5.1 povinna vrátit cenu zájezdu, zůstávají platná zákonná ustanovení o splatnosti vrácení nedotčena.
5.6. Zákonné právo cestujícího, které existuje u zájezdů, požadovat od **FALK TRAVEL** oznámením na trvalém nosiči dat, aby místo něj vstoupila do práv a povinností ze smlouvy o zájezdu třetí osoba, zůstává předchozími podmínkami nedotčeno. Takové oznámení je v každém případě včasné, pokud je **FALK TRAVEL** doručeno 7 dnů před začátkem zájezdu.
5.7. **Důrazně se doporučuje uzavřít pojištění stornovacích poplatků a pojištění nákladů na repatriaci při úrazu nebo nemoci.**

6. Změny rezervace

6.1. Cestující nemá po uzavření smlouvy nárok na změny termínu zájezdu, cíle zájezdu, místa nástupu, ubytování, stravování, způsobu přepravy nebo jiných služeb (změna rezervace). To neplatí, je-li změna rezervace nutná, protože **FALK TRAVEL** neposkytla cestujícímu předsmluvní informace podle zákona vůbec, nedostatečně nebo chybně; v takovém případě je změna rezervace možná bezplatně. Je-li v ostatních případech na přání cestujícího přesto provedena změna rezervace, může **FALK TRAVEL** při dodržení níže uvedených lhůt účtovat zákazníkovi poplatek za změnu za každého cestujícího, jehož se změna týká. Pokud není před přislíbením změny v jednotlivém případě dohodnuto jinak, činí poplatek za změnu až do začátku druhého stupně stornovací stupnice příslušného druhu zájezdu podle bodu 5 vždy 30 € za každého dotčeného cestujícího. Případné vyšší cestovní náklady vzniklé v souvislosti se změnou rezervace hradí cestující navíc. Pokud by v souvislosti se změnou rezervace vznikly nižší cestovní náklady, bude to odpovídajícím způsobem zohledněno ve prospěch cestujícího.
6.2. Přání cestujícího na změnu rezervace podaná po uplynutí lhůt lze, je-li jejich provedení vůbec možné, uskutečnit pouze po odstoupení od smlouvy o zájezdu podle bodu 5 za tam uvedených podmínek a současné nové přihlášce. To neplatí u přání na změnu, která způsobí jen nepatrné náklady.

7. Nevyčerpané služby

Nevyčerpá-li cestující jednotlivé cestovní služby, které byla **FALK TRAVEL** připravena a schopna poskytnout v souladu se smlouvou, z důvodů, které jdou k jeho tíži, nemá nárok na poměrné vrácení ceny zájezdu, pokud by ho tyto důvody podle zákonných ustanovení neopravňovaly k bezplatnému odstoupení nebo k výpovědi cestovní smlouvy. **FALK TRAVEL** se bude snažit u poskytovatelů služeb o vrácení ušetřených nákladů. Tato povinnost odpadá, jde-li o zcela nepodstatné služby.

8. Odstoupení z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků

8.1. FALK TRAVEL může při nedosažení minimálního počtu účastníků odstoupit podle následujících pravidel:
a) Minimální počet účastníků a nejzazší okamžik doručení oznámení o odstoupení **FALK TRAVEL** cestujícímu musí být uvedeny v příslušných předsmluvních informacích.
b) FALK TRAVEL musí minimální počet účastníků a nejzazší lhůtu pro odstoupení uvést v potvrzení zájezdu.
c) FALK TRAVEL je povinna oznámit cestujícímu zrušení zájezdu neprodleně, jakmile je jisté, že se zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků neuskuteční.
d) Odstoupení **FALK TRAVEL** později než 30 dnů před začátkem zájezdu není přípustné.
8.2. Neuskuteční-li se zájezd z tohoto důvodu, obdrží cestující platby uhrazené na cenu zájezdu neprodleně zpět; bod 5.5 platí obdobně.

9. Výpověď z důvodu chování cestujícího

9.1. FALK TRAVEL může smlouvu o zájezdu vypovědět bez dodržení lhůty, jestliže cestující navzdory napomenutí ze strany **FALK TRAVEL** trvale ruší nebo se chová v rozporu se smlouvou v takové míře, že je okamžité zrušení smlouvy oprávněné. To neplatí, pokud je chování v rozporu se smlouvou způsobeno porušením informačních povinností **FALK TRAVEL**.
9.2. Vypoví-li **FALK TRAVEL** smlouvu, zachovává si nárok na cenu zájezdu; **FALK TRAVEL** si však musí započíst hodnotu ušetřených nákladů a výhody, které získá z jiného využití nevyčerpané služby, včetně částek připsaných poskytovateli služeb.

10. Povinnosti cestujícího

10.1. Cestovní doklady
Cestující je povinen informovat **FALK TRAVEL** nebo zprostředkovatele, u něhož zájezd rezervoval, pokud neobdrží potřebné cestovní doklady (např. letenku, hotelový voucher) ve lhůtě sdělené **FALK TRAVEL**.
10.2. U jednotlivých cestovních služeb, zejména u těch, které spočívají výhradně v samotné rezervaci hotelu, se ustanovení bodu 10.3 b) nepoužije. Jinak platí ustanovení bodů 10.3 a), c) a d) a 10.4 obdobně s touto výhradou: Pokud zákazník zaviněně neoznámí vadu, mohou jeho nároky z vadného plnění zcela nebo zčásti zaniknout.
10.3. Oznámení vad / požadavek na nápravu
a) Není-li zájezd poskytnut bez vad, může cestující požadovat nápravu.
b) Pokud **FALK TRAVEL** nemohla zjednat nápravu v důsledku zaviněného opomenutí oznámení vady, nemůže cestující uplatňovat nároky na slevu ze smlouvy o zájezdu ani nároky na náhradu škody podle zákona.
c) Cestující je povinen oznámit vadu neprodleně zástupci **FALK TRAVEL** na místě. Není-li zástupce **FALK TRAVEL** na místě k dispozici a není-li smluvně dlužen, je nutno případné vady oznámit **FALK TRAVEL** na sdělené kontaktní místo **FALK TRAVEL**; o dostupnosti zástupce **FALK TRAVEL**, resp. jeho kontaktního místa na místě informuje potvrzení zájezdu. Cestující však může vadu oznámit i zprostředkovateli, u něhož zájezd rezervoval.
d) Zástupce **FALK TRAVEL** je pověřen zajistit nápravu, je-li to možné. Není však oprávněn uznávat nároky.
10.4. Stanovení lhůty před výpovědí
Chce-li cestující vypovědět smlouvu o zájezdu podle zákonných ustanovení z důvodu vady zájezdu ve smyslu zákona, je-li podstatná, musí **FALK TRAVEL** předem stanovit přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí pouze tehdy, odmítne-li **FALK TRAVEL** nápravu nebo je-li nutná okamžitá náprava.
10.5. Poškození a zpoždění zavazadel při letecké přepravě; zvláštní pravidla a lhůty pro požadavek na nápravu
a) Cestující je upozorňován, 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 **FALK TRAVEL** mohou na základě mezinárodních úmluv odmítnout náhradu, pokud hlášení o škodě nebylo vyplněno. Hlášení o škodě je nutno podat u poškození zavazadel do 7 dnů, u zpoždění do 21 dnů od jejich vydání.
b) Kromě toho je nutno ztrátu, poškození nebo chybné nasměrování zavazadel neprodleně oznámit **FALK TRAVEL**, jejímu zástupci, resp. kontaktnímu místu nebo zprostředkovateli. To cestujícího nezbavuje povinnosti podat hlášení o škodě letecké společnosti podle písm. a) ve výše uvedených lhůtách.

11. Omezení odpovědnosti

11.1. Smluvní odpovědnost **FALK TRAVEL** za škody, které nevyplývají z újmy na životě, těle nebo zdraví a nebyly způsobeny zaviněně, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Případné další nároky podle Montrealské úmluvy, resp. německého zákona o letecké dopravě zůstávají tímto omezením odpovědnosti nedotčeny.
11.2. FALK TRAVEL neodpovídá za poruchy plnění, újmy na zdraví a věcné škody v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovány jako cizí služby (např. zprostředkované výlety, sportovní akce, návštěvy divadla, výstavy), pokud byly tyto služby v příslušném popisu služby a v potvrzení rezervace výslovně a s uvedením totožnosti a adresy zprostředkovaného smluvního partnera označeny jako cizí služby tak jednoznačně, že pro cestujícího zjevně nejsou součástí zájezdu **FALK TRAVEL**, a jinak byly řádně splněny zákonné požadavky práva o zájezdech.
11.3. FALK TRAVEL však odpovídá, pokud a nakolik byla příčinou škody cestujícího porušení povinností **FALK TRAVEL** k upozornění, poučení nebo organizaci.

12. Uplatnění nároků; adresát

12.1. Pouze pro zákazníky s bydlištěm ve Švýcarsku platí:
a) Nároky z vadného plnění a nároky na náhradu škody ze smlouvy o zájezdu musí cestující uplatnit do jednoho měsíce od smluvně stanoveného konce zájezdu. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni smluvního konce zájezdu. Připadne-li poslední den lhůty na neděli, státem uznaný den pracovního klidu v místě prohlášení nebo sobotu, nastupuje místo takového dne nejbližší pracovní den.
b) Uplatnění nároku k zachování lhůty nelze provést u poskytovatelů služeb, zejména ne u ubytovacího zařízení. Důrazně se doporučuje uplatnění v textové podobě. Po uplynutí lhůty může zákazník uplatnit nároky pouze tehdy, pokud mu v dodržení lhůty bránily okolnosti, které nezavinil.
c) Lhůta podle bodu 12.1 a) platí i pro uplatnění škod na zavazadlech nebo zpoždění doručení zavazadel v souvislosti s lety podle bodu 10.5, uplatňují-li se práva z vadného plnění ze smlouvy o zájezdu. Nárok na náhradu škody z důvodu poškození zavazadel je nutno uplatnit do 7 dnů, nárok na náhradu škody z důvodu zpoždění zavazadel do 21 dnů od jejich vydání.
12.2. Pro všechny cestující platí:
a) Nároky z vadného plnění a nároky na náhradu škody ze smlouvy o zájezdu musí cestující uplatnit vůči **FALK TRAVEL**. Uplatnění může proběhnout i prostřednictvím zprostředkovatele, pokud byl zájezd rezervován přes tohoto zprostředkovatele.
b) Tyto nároky ze smlouvy o zájezdu se promlčují za dva roky. Promlčení začíná běžet dnem, kdy měl zájezd podle smlouvy skončit. Doporučuje se uplatnění v textové podobě.
12.3. U jednotlivých cestovních služeb, zejména u zájezdů, které spočívají výhradně v rezervaci hotelu, výše uvedené lhůty pro uplatnění a promlčení neplatí. V těchto případech platí místo nich obecná zákonná úprava promlčení.

13. Informační povinnosti o totožnosti provádějícího leteckého dopravce

13.1. FALK TRAVEL informuje cestujícího při rezervaci v souladu s **nařízením EU o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce** před rezervací nebo nejpozději při ní o totožnosti provozující letecké společnosti (společností) u všech leteckých přepravních služeb poskytovaných v rámci rezervovaného zájezdu.
13.2. Není-li provozující letecká společnost (společnosti) v době rezervace ještě známa, je **FALK TRAVEL** povinna sdělit cestujícímu leteckou společnost, resp. letecké společnosti, která let pravděpodobně provede, resp. které let pravděpodobně provedou. Jakmile **FALK TRAVEL** ví, která letecká společnost let provede, bude cestujícího informovat.
13.3. Změní-li se letecká společnost uvedená cestujícímu jako provozující, bude **FALK TRAVEL** cestujícího o změně informovat neprodleně a tak rychle, jak je to přiměřenými prostředky možné.
13.4. „Černá listina" vytvořená podle nařízení ES (letecké společnosti, kterým je zakázáno využívat vzdušný prostor nad členskými státy) je k dispozici na internetových stránkách **FALK TRAVEL** nebo přímo na https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de a lze do ní nahlédnout v obchodních prostorách **FALK TRAVEL**.

14. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

14.1. FALK TRAVEL bude cestujícího před uzavřením smlouvy informovat o obecných pasových a vízových požadavcích a o zdravotních formalitách země určení, včetně přibližných lhůt pro získání případně nutných víz, a o jejich případných změnách před nástupem cesty.
14.2. Zákazník odpovídá za obstarání a mít u sebe úředně požadované cestovní doklady, případně potřebná očkování a za dodržování celních a devizových předpisů. Nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. zaplacení nákladů na odstoupení, jdou k tíži cestujícího. To neplatí, pokud **FALK TRAVEL** neinformovala, informovala nedostatečně nebo chybně.
14.3. FALK TRAVEL neodpovídá za včasné udělení a doručení potřebných víz příslušným diplomatickým zastoupením, pověřil-li zákazník **FALK TRAVEL** jejich obstaráním, ledaže **FALK TRAVEL** zaviněně porušila vlastní povinnosti.

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

15.1. Strany se shodují, že sjednané cestovní služby budou příslušnými poskytovateli vždy poskytovány při dodržení a v souladu s úředními předpisy a nařízeními platnými v době cesty.
15.2. Cestující souhlasí s tím, že bude při čerpání cestovních služeb dodržovat přiměřená pravidla nebo omezení užívání stanovená poskytovateli služeb a v případě výskytu typických příznaků onemocnění neprodleně

uvědomí průvodce a poskytovatele služeb.
15.3. Práva cestujícího z vadného plnění ze smlouvy o zájezdu zůstávají předchozími ustanoveními nedotčena.

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

16.1. **FALK TRAVEL** s ohledem na zákon o řešení spotřebitelských sporů upozorňuje, že se neúčastní dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Pokud by se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů stalo pro **FALK TRAVEL** v budoucnu povinným, bude o tom **FALK TRAVEL** dotčené spotřebitele vhodnou formou informovat.
16.2. Pro cestující, kteří nejsou státními příslušníky členského státu Evropské unie nebo švýcarskými občany, se pro celý právní a smluvní vztah mezi cestujícím a **FALK TRAVEL** sjednává výhradní použití německého práva. Takoví cestující mohou žalovat **FALK TRAVEL** výhradně v místě sídla **FALK TRAVEL**.
16.3. Pro žaloby **FALK TRAVEL** proti cestujícím, resp. smluvním partnerům smlouvy o zájezdu, kteří jsou podnikateli, právnickými osobami veřejného nebo soukromého práva nebo osobami s bydlištěm nebo obvyklým pobytem v zahraničí nebo jejichž bydliště či obvyklý pobyt není v době podání žaloby znám, se jako místo soudní příslušnosti sjednává sídlo **FALK TRAVEL**.

© Tyto cestovní podmínky jsou chráněny autorským právem; Tour-Law Noll | Hütten | Dukic Rechtsanwälte, Mnichov | Stuttgart, 2026

Pořadatelem zájezdu je:

Falk Travel AG

- **Sídlo: Engelgasse 83a, CH-4052 Basilej**
- **Telefon: +49 (0) 89 588 055 744**
- **E-mail: urlaub@falk.travel**
- **Web: www.falk.travel**
- **Jednatelka: Carmen Windlin**
- **Obchodní rejstřík: 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: AGB – Falk Travel & Spica Travel