VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY

Vážená zákaznice, vážený zákazníku,

podrobné cestovní podmínky společnosti Mondial GmbH & Co. KG se vaší rezervací stávají součástí smlouvy o zájezdu.

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

A) Pořadatel zájezdu

1. Rozsah platnosti a definice

1.1. Pořadatel zájezdu je podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiného podnikatele nebo společně s jiným podnikatelem sestavuje zájezdy (ve smyslu § 2 odst. 2 PRG) a smluvně je přislibuje nebo nabízí (srov. § 2 odst. 7 PRG). Pořadatel zájezdu poskytuje své služby v souladu se zákonnými předpisy, zejména se zákonem o zájezdech (Pauschalreisegesetz, PRG) a nařízením o zájezdech (Pauschalreiseverordnung, PRV), s péčí řádného podnikatele. Podnikatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která má postavení podnikatele podle § 1 KSchG (srov. § 2 odst. 9 PRG).

Pořadatelem zájezdu se v dalším textu rozumí společnost Mondial GmbH & Co. KG.

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky se považují za sjednané, pokud byly cestujícímu – dříve, než je vázán smluvním prohlášením – předány nebo pokud se cestující mohl seznámit s jejich obsahem. Doplňují smlouvu o zájezdu uzavřenou s cestujícím. Rezervuje-li cestující pro třetí osoby (spolucestující), potvrzuje tím, že jej tyto třetí osoby zmocnily vyžádat si pro ně nabídku, sjednat pro ně všeobecné obchodní podmínky a uzavřít pro ně smlouvu o zájezdu. V případě pochybností o existenci zdánlivé plné moci musí být případně od každého spolucestujícího vyžádáno písemné potvrzení o poskytnutých dokumentech/informacích. Cestující, který provádí rezervaci pro sebe nebo pro třetí osoby, se tím považuje za objednatele a – nebylo-li dohodnuto jinak – přebírá obdobně ve smyslu § 7 odst. 2 PRG závazky ze smlouvy s pořadatelem zájezdu (platby, odstoupení od smlouvy atd.).

1.3. Cestujícím je každá osoba, která hodlá uzavřít smlouvu podléhající ustanovením zákona o zájezdech (např. smlouvu o zájezdu) nebo která je na základě takové smlouvy oprávněna čerpat cestovní služby.

1.4. Katalogy a webové stránky pořadatele zájezdu slouží jako propagační prostředky. Zájezdy a ostatní služby v nich prezentované nepředstavují nabídky (srov. 2.2.).

1.5. Smlouvou o zájezdu se rozumí smlouva o zájezdu uzavřená mezi pořadatelem zájezdu a cestujícím.

1.6. Cenou zájezdu se rozumí částka uvedená ve smlouvě o zájezdu, kterou je cestující povinen zaplatit.

1.7. Osobou s omezenou schopností pohybu je obdobně podle čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 (o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě) osoba s tělesným postižením (smyslovým nebo pohybovým, trvalým nebo dočasným), které omezuje využívání součástí zájezdu (např. použití dopravního prostředku, ubytování) a vyžaduje přizpůsobení sjednávaných služeb zvláštním potřebám této osoby.

1.8. Nevyhnutelné a mimořádné, resp. nepředvídatelné okolnosti jsou incidenty/události/skutečnosti mimo sféru/kontrolu toho, kdo se jich dovolává, a jejichž následkům by nebylo možné zabránit ani při přijetí všech přiměřených opatření (např. válečné akce, závažné ohrožení bezpečnosti, jako je terorismus, propuknutí

závažných nemocí, přírodní katastrofy, povětrnostní podmínky, které znemožňují bezpečné cestování atd.) (srov. § 2 odst. 12 PRG).

1.9. Zákon o zájezdech a všeobecné obchodní podmínky se nevztahují na smlouvy o zájezdu uzavřené na základě obecné dohody o organizaci služebních cest (např. rámcové smlouvy) mezi dvěma podnikateli.

2. Povinnosti pořadatele zájezdu

2.1. Na základě údajů cestujícího vypracuje pořadatel zájezdu pro cestujícího návrhy zájezdů. Tyto návrhy jsou nezávazné, nejde tedy ještě o nabídky ve smyslu § 4 PRG. Nelze-li na základě údajů cestujícího vypracovat žádné návrhy (žádné varianty, žádné služby atd.), pořadatel zájezdu na to cestujícího upozorní.

Návrhy zájezdů vycházejí z údajů cestujícího, a proto se nesprávné a/nebo neúplné údaje cestujícího mohou – při nedostatečném objasnění ze strany cestujícího – stát základem návrhů zájezdů. Při vypracování návrhů mohou být jako parametry zohledněny například (bez nároku na úplnost) výše ceny, odborná způsobilost poskytovatele služeb, slevy, princip nejlepší ceny a další.

2.2. Projeví-li cestující konkrétní zájem o některý z návrhů, které mu pořadatel zájezdu předložil, vypracuje pořadatel zájezdu na jeho základě nabídku zájezdu podle požadavků § 4 PRG, pokud jsou pro zájezd relevantní. Změny předsmluvních informací obsažených v nabídce zájezdu z důvodu změny ceny nebo služeb jsou možné, pokud si to pořadatel zájezdu v nabídce vyhradil, před uzavřením smlouvy o zájezdu cestujícího o změnách jasně, srozumitelně a zřetelně informoval a změny byly provedeny po vzájemné dohodě cestujícího a pořadatele zájezdu (srov. § 5 odst. 1 PRG).

2.3. Pořadatel zájezdu radí a informuje cestujícího na základě údajů, které mu cestující sdělil. Pořadatel zájezdu představí cestujícímu poptávaný zájezd podle svého nejlepšího vědomí s ohledem na místní poměry příslušné cílové země/destinace a s ohledem na případné zvláštnosti spojené se zájezdem (např. expediční zájezdy). Povinnost informovat o obecně známých skutečnostech (např. topografie, klima, flóra a fauna destinace požadované cestujícím atd.) neexistuje, pokud v závislosti na druhu zájezdu nenastanou okolnosti, které vyžadují zvláštní poučení, nebo pokud poučení o těchto skutečnostech není nezbytné pro poskytnutí a průběh, resp. realizaci sjednávaných služeb. Zásadně je třeba vzít v úvahu, že se cestující vědomě rozhoduje pro jiné prostředí a že standard, vybavení, strava (zejména koření) a hygiena se řídí regionálními standardy/kritérii obvyklými v příslušné cílové zemi/destinaci. Kromě toho má cestující možnost dohledat si bližší údaje o místních poměrech, zejména pokud jde o polohu, místo a standard (místní obvyklost) sjednávaných služeb, zpravidla v katalogu nebo na webových stránkách pořadatele zájezdu.

2.4. Pořadatel zájezdu informuje cestujícího podle § 4 PRG dříve, než je cestující vázán smluvním prohlášením ke smlouvě o zájezdu:

2.4.1. o tom, že jde o zájezd, prostřednictvím standardního informačního formuláře podle § 4 odst. 1 PRG. Standardní informační formulář pro zájezdy je navíc zpravidla k dispozici na webových stránkách pořadatele zájezdu.

2.4.2. o informacích uvedených v § 4 odst. 1 PRG, pokud jsou pro sjednávaný zájezd relevantní a nezbytné pro jeho realizaci a poskytnutí služeb (např. u čistě pobytové dovolené u moře nejsou nutné informace o prohlídkách jako u poznávacích zájezdů, pokud nejsou součástí sjednaných služeb). Kromě toho lze tyto informace zpravidla – jsou-li k dispozici – najít v katalogu nebo na webových stránkách příslušného pořadatele zájezdu.

2.4.3. zda je sjednávaný zájezd obecně vhodný pro osoby s omezenou schopností pohybu (srov. 1.6.), pokud je tato informace pro daný zájezd relevantní (§ 4 odst. 1 bod 1 písm. h) PRG).

2.4.4. o obecných pasových a vízových požadavcích cílové země, včetně přibližných lhůt pro získání víz a pro vyřízení zdravotních formalit (§ 4 odst. 1 bod 6 PRG), pokud jsou tyto informace pro daný zájezd relevantní. Na vyžádání informuje pořadatel zájezdu o devizových a celních předpisech. Obecné informace o pasových a vízových požadavcích, zdravotních formalitách a devizových a celních

předpisech mohou cestující s rakouským státním občanstvím získat výběrem požadované cílové země na https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/, občané EU pak od svých příslušných zastupitelských úřadů. Předpokládá se jako známé, že pro cesty do zahraničí je zpravidla nutný platný cestovní pas (např. s neprošlou platností, nenahlášený jako odcizený nebo ztracený atd.), za jehož platnost odpovídá cestující sám. Za dodržení sdělených zdravotních formalit odpovídá cestující sám. Za získání potřebného víza odpovídá cestující sám, pokud se pořadatel zájezdu nebo zprostředkovatel nezavázal jeho obstarání převzít.

2.5. Zvláštní přání cestujícího ve smyslu zákaznických přání (např. výhled na moře) jsou zásadně nezávazná a nezakládají právní nárok, dokud je pořadatel zájezdu nepotvrdí jako požadavek cestujícího podle § 6 odst. 2 bodu 1 PRG. Dojde-li k závaznému potvrzení, jde o příslib plnění.
Přijetí zákaznických přání pořadatelem zájezdu představuje pouze příslib, že je předá konkrétnímu poskytovateli služeb, resp. ověří jejich splnitelnost, a nejde o právně závazný příslib, dokud je pořadatel zájezdu nepotvrdil.

2.6. Rezervuje-li cestující nikoli přímo u pořadatele zájezdu (např. návštěvou pobočky, telefonickým nebo e-mailovým dotazem atd.), ale prostřednictvím zprostředkovatele, platí pro zprostředkovatele ustanovení bodu 2. (oddíl A) těchto VOP.

2.7. Pro kongresové termíny mohou platit odlišné stornovací podmínky.

3. Oprávnění zprostředkovatele a služby rezervované na místě

3.1. Zprostředkovatelé nejsou pořadatelem zájezdu zmocněni uzavírat odchylné dohody, poskytovat informace nebo dávat ujištění, které by měnily sjednaný obsah smlouvy o zájezdu, přesahovaly smluvně přislíbené služby pořadatele zájezdu nebo byly v rozporu s nabídkou zájezdu. Katalogy zájezdů a internetové nabídky, které pořadatel zájezdu nevydal, nejsou pro pořadatele zájezdu a jeho povinnost plnění závazné, pokud se výslovnou dohodou mezi pořadatelem zájezdu a cestujícím nestaly předmětem nabídky zájezdu nebo obsahem povinnosti plnění pořadatele zájezdu.

3.2. Služby rezervované na místě u třetích poskytovatelů služeb odlišných od pořadatele zájezdu, resp. pořadateli zájezdu nepřičitatelných, nejsou pro pořadatele zájezdu a jeho povinnost plnění závazné a nejsou mu přičítány, pokud je pořadatel zájezdu výslovně nepotvrdil/neautorizoval (srov. také 20.6.).

4. Informační povinnost a povinnost součinnosti cestujícího

4.1. Cestující je povinen sdělit pořadateli zájezdu – případně prostřednictvím zprostředkovatele, pokud byla rezervace provedena přes něj – včas, úplně a pravdivě všechny osobní údaje (např. datum narození, státní příslušnost atd.) a věcné informace (např. plánovaný dovoz/převoz léků, protéz, zvířat atd.) nezbytné a relevantní pro zájezd. Cestující je povinen informovat pořadatele zájezdu o všech okolnostech týkajících se jeho osoby nebo spolucestujících (např. alergie, potravinová intolerance, žádná cestovatelská zkušenost atd.) a o svých zvláštních potřebách, resp. o zvláštních potřebách spolucestujících, zejména o případné omezené schopnosti pohybu, resp. o zdravotním stavu a jiných omezeních, které mohou být relevantní pro vypracování nabídek zájezdu, resp. pro provedení zájezdu se sjednávanými službami (např. u turistických zájezdů atd.), v případě potřeby s předložením úplného kvalifikovaného dokladu (např. lékařského potvrzení).

4.2. Cestujícímu se doporučuje, aby si v případě omezené schopnosti pohybu nebo jiných omezení, resp. zvláštních potřeb ve smyslu bodu 4.1. (např. potřeba speciální medikace, pravidelné lékařské ošetření atd.), které mohou ohrozit průběh zájezdu, před rezervací ověřil u lékaře, zda je schopen cestovat.

4.3. Dojde-li teprve v období mezi uzavřením smlouvy a nástupem na zájezd k omezení schopnosti pohybu cestujícího nebo vzniknou-li v tomto období jiná omezení ve smyslu bodu 4.1., je cestující povinen to pořadateli zájezdu neprodleně sdělit – přičemž z důkazních důvodů se doporučuje písemná forma –, aby mohl pořadatel zájezdu rozhodnout, zda se cestující může i nadále bez ohrožení sebe nebo spolucestujících zájezdu zúčastnit, nebo zda je oprávněn cestujícího vyloučit a od smlouvy odstoupit. Nesplní-li cestující svou informační povinnost úplně, resp. včas a pořadatel zájezdu od smlouvy odstoupí, náleží pořadateli zájezdu nárok na odstupné podle paušálních sazeb odstupného.

4.4. Cestující, který provádí rezervaci pro sebe nebo pro třetí osoby (spolucestující), se považuje za objednatele a – nebylo-li dohodnuto jinak – přebírá obdobně ve smyslu § 7 odst. 2 PRG závazky ze smlouvy s pořadatelem zájezdu (např. úhrada ceny; pouze objednatel je oprávněn prohlásit odstoupení od smlouvy atd.).

4.5. Cestující je povinen zkontrolovat všechny smluvní dokumenty zaslané pořadatelem zájezdu (např. smlouvu o zájezdu, potvrzení rezervace, poukazy, vouchery) z hlediska věcné správnosti vůči svým údajům a případných odchylek (překlepy; např. jméno, datum narození) a neúplností a v případě nesprávností/odchylek/neúplností je neprodleně sdělit pořadateli zájezdu k opravě – přičemž z důkazních důvodů se doporučuje písemná forma. Případné vícenáklady, které tím vzniknou, nese cestující, pokud vyplývají z jeho chybných nebo nesprávných údajů.

4.6. V případě nemožnosti smluvně sjednané zpáteční přepravy cestujícího z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností nese pořadatel zájezdu náklady na nezbytné ubytování nejvýše na tři noci. To neplatí pro cestující s omezenou schopností pohybu (podle čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě) a jejich spolucestující, pro těhotné cestující, pro nezletilé cestující bez doprovodu a pro cestující, kteří potřebují zvláštní lékařskou péči, pokud uvedené osoby sdělí pořadateli zájezdu své zvláštní potřeby, které při rezervaci ještě neexistovaly nebo jim ještě nemusely být známy, 48 hodin před začátkem zájezdu.

4.7. Cestující je povinen podle § 11 odst. 2 PRG oznámit neprodleně a úplně, včetně konkrétního označení porušení smlouvy/vady, každé jím zjištěné porušení smlouvy týkající se sjednaných cestovních služeb, aby mohl pořadatel zájezdu porušení smlouvy – je-li to v daném případě možné nebo účelné – odstranit na místě s ohledem na příslušné okolnosti (např. časový posun, nemožnost navázat kontakt u expedičního zájezdu, existence alternativy, resp. možnosti výměny/nápravy atd.) a s tím případně spojené náklady (např. úklid náhradního pokoje, nalezení náhradního hotelu atd.). Rezervuje-li cestující prostřednictvím zprostředkovatele a dojde-li k porušení smlouvy během provozní doby zprostředkovatele, je cestující povinen porušení smlouvy oznámit jemu. Cestujícímu se doporučuje použít přitom zejména z důkazních důvodů písemnou formu. Mimo běžnou provozní dobu je cestující povinen oznámit porušení smlouvy zástupci pořadatele zájezdu na místě, nebo pokud takový není k dispozici a/nebo není smluvně sjednán, přímo pořadateli zájezdu prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu. Opomenutí oznámení porušení smlouvy má, pokud byla náprava na místě možná a oznámení by bylo i přiměřené, dopady na případné nároky cestujícího z odpovědnosti za vady. Opomenutí oznámení může být podle § 12 odst. 2 PRG v souvislosti s nároky na náhradu škody započteno i jako spoluzavinění (§ 1304 ABGB). Oznámení porušení smlouvy ještě nezakládá příslib plnění ze strany pořadatele zájezdu.

4.8. Cestující je povinen zaplatit úhrady sjednané v rámci uzavřené smlouvy včas a v plné výši podle platebních podmínek.

4.9. Cestující je v případě uplatnění a obdržení plateb z nároků na náhradu škody nebo slevu ve smyslu § 12 odst. 5 PRG (např. náhrada podle čl. 7 nařízení o právech cestujících v letecké dopravě) nebo v případě obdržení jiných výplat a plnění od poskytovatelů služeb nebo třetích osob, které je třeba započíst na nároky cestujícího na náhradu škody nebo slevu vůči pořadateli zájezdu (např. výplaty hotelu), povinen o této skutečnosti úplně a pravdivě informovat zprostředkovatele nebo pořadatele zájezdu.

4.10. Cestujícího při výskytu porušení smlouvy zásadně stíhá povinnost zmírňovat škodu (§ 1304 ABGB).

5. Osoby s omezenou schopností pohybu

5.1. Zda je zájezd pro osoby s omezenou schopností pohybu konkrétně vhodný, je třeba posoudit v jednotlivém případě s ohledem na druh a rozsah omezené schopnosti pohybu, charakter zájezdu (např. poznávací zájezd, výlet do města atd.), cílovou zemi/destinaci, dopravní prostředek (např. autobus, letadlo, loď atd.) a ubytování (např. hotel, horská chata, stan atd.). Osoby s omezenou schopností pohybu se proto musí u pořadatele zájezdu informovat, zda je požadovaný zájezd v konkrétním případě pro ně vhodný. Vhodnost zájezdu v konkrétním případě pro osoby s omezenou schopností pohybu neznamená, že všechny služby obsažené ve smlouvě o

zájezdu může osoba s omezenou schopností pohybu využívat bez omezení (hotelový komplex může např. disponovat vhodnými pokoji a jinými prostory pro osoby s omezenou schopností pohybu. To však neznamená, že je celý komplex (např. užívání bazénu atd.) pro osoby s omezenou schopností pohybu vhodný).

5.2. Pořadatel zájezdu může odmítnout rezervaci zájezdu osobou s omezenou schopností pohybu, pokud pořadatel zájezdu a/nebo některý z jeho pomocníků (např. hotel, letecká společnost atd.) po pečlivém posouzení specifických požadavků a potřeb cestujícího dospěje k závěru, že jej nelze bezpečně a v souladu s bezpečnostními předpisy přepravit/ubytovat, nebo dospěje k názoru, že konkrétní zájezd není pro cestujícího vhodný.

5.3. Pořadatel zájezdu a/nebo některý z jeho pomocníků (např. letecká společnost, hotel atd.) si vyhrazuje právo odmítnout přepravu/ubytování cestujícího, který opomněl dostatečně informovat pořadatele zájezdu podle bodu 4.1. a/nebo 4.3. VOP o své omezené schopnosti pohybu a/nebo zvláštních potřebách, aby tím pořadatel zájezdu a/nebo pomocník mohl posoudit možnost bezpečné a organizačně proveditelné přepravy/ubytování.

5.4. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo odepřít z bezpečnostních důvodů účast na zájezdu cestujícím, kteří podle názoru pořadatele zájezdu a/nebo některého z pomocníků (např. letecká společnost, hotel atd.) nejsou schopni cestovat nebo nejsou pro zájezd vhodní vzhledem k průběhu zájezdu, destinaci atd., nebo kteří během zájezdu představují nebezpečí pro sebe nebo ostatní.

6. Přihláška k zájezdu a smlouva o zájezdu

6.1. Smlouva o zájezdu vzniká mezi objednatelem a pořadatelem teprve tehdy, když Mondial objednateli potvrdí rezervaci a cenu. Liší-li se obsah potvrzení zájezdu od obsahu přihlášky, jde o novou nabídku z naší strany. Smlouva vzniká na základě této nové nabídky, pokud objednatel projeví její přijetí výslovným prohlášením, zaplacením zálohy nebo doplatku.

Cestující obdrží vyhotovení smluvního dokumentu nebo fakturu, resp. potvrzení smlouvy na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail).

Je-li smlouva o zájezdu uzavřena za současné přítomnosti smluvních stran, má cestující nárok na listinnou verzi. U smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 bodu 1 FAGG cestující souhlasí s tím, že vyhotovení nebo potvrzení může alternativně obdržet i na jiném trvalém nosiči dat (např. e-mailem).

6.2. Uzavřením smlouvy vznikají práva a povinnosti pro pořadatele zájezdu i pro cestujícího.

Cestující je – není-li dohodnuto jinak – povinen po obdržení faktury/potvrzení zájezdu zaplatit zálohu ve výši 20 % ceny zájezdu (u rezervací pod 250 EUR nejméně 25 EUR). Záloha se započítává na cenu zájezdu. Doplatek je splatný 20 dní před nástupem na zájezd.

6.3. Dojde-li k uzavření smlouvy během 20 dní před odjezdem, je celá cena zájezdu splatná ihned po obdržení faktury/potvrzení zájezdu, a to buď převodem na tam uvedený účet, nebo alternativní platební metodou.

6.4. Následující jednotlivé služby je třeba uhradit v plné výši již při rezervaci, resp. při vystavení jízdenky/letenky: letenky na pravidelné linky, jízdenky na vlak a trajekt a pojištění.

Nesplní-li cestující své platební povinnosti podle bodů 6.2–6.4, vyhrazuje si pořadatel zájezdu po upomínce se stanovením lhůty právo odstoupit od smlouvy a požadovat náhradu škody podle paušálních sazeb odstupného.

6.5. Při platbě inkasem SEPA Direct Debit (SDD) potřebuje Mondial (příp. prostřednictvím cestovní kanceláře) tzv. „mandát“, který umožňuje inkaso placené ceny (zálohy a doplatku) z vašeho běžného účtu. Mandát je součástí potvrzení.

6.6. Cestujícímu budou na jím naposledy sdělenou doručovací/kontaktní adresu včas před začátkem zájezdu, nebylo-li dohodnuto jinak, poskytnuty doklady o rezervaci, poukazy, přepravní doklady a vstupenky, informace o plánovaných předpokládaných časech odjezdu a případně o plánovaných mezizastávkách, přípojích a časech příjezdu. Pokud uvedené dokumenty/podklady vykazují nesprávnosti/odchylky/neúplnosti ve smyslu bodu 4.5.,

je cestující povinen kontaktovat zprostředkovatele nebo pořadatele zájezdu (srov. 4.5.).

7. Náhradník a změna rezervace

7.1. Cestující má podle § 7 PRG právo postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu, která splňuje všechny smluvní podmínky a je pro zájezd vhodná (kritérii mohou být např. pohlaví, (ne)existence těhotenství, zdravotní stav, potřebná očkování/dostatečná ochrana očkováním, zvláštní znalosti a schopnosti, víza, platné vstupní doklady, neexistence zákazu vstupu atd.). Nesplňuje-li jiná osoba všechny smluvní podmínky nebo není-li pro zájezd vhodná, může pořadatel zájezdu postoupení smlouvy odmítnout. Pořadatele zájezdu je třeba o postoupení smlouvy informovat v přiměřené lhůtě, nejpozději však sedm dní před začátkem zájezdu, na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail).
Za postoupení smlouvy o zájezdu je třeba zaplatit minimální manipulační poplatek, pokud nevzniknou další vícenáklady.

Cestující, který smlouvu o zájezdu postupuje, a osoba, která do smlouvy vstupuje, ručí pořadateli zájezdu jako solidární dlužníci za dosud nezaplacenou část ceny zájezdu a minimální manipulační poplatek, jakož i za případné další vícenáklady.

7.1.1. Cestující je kdykoli oprávněn za úhradu paušálního odstupného (poplatku za změnu rezervace) změnit termín nebo délku pobytu sjednanou ve smlouvě, pokud to není výslovně vyloučeno (např. v rámci skupinového zájezdu s pevně rezervovanými lety tam a zpět).

V závislosti na druhu zájezdu se na osobu uplatňují různé paušální sazby (poplatky za změnu rezervace). Výše poplatků za změny rezervace je upravena v oddílu C, bod 1.

7.2. Mnoho leteckých společností nebo jiných dopravců či poskytovatelů služeb považuje změny data cesty nebo jména cestujícího za stornování a účtuje je odpovídajícím způsobem. Vzniknou-li přitom vícenáklady, budou cestujícímu vyúčtovány (obdobně § 7 odst. 2 PRG).

8. Změny ceny před začátkem zájezdu

8.1. Pořadatel zájezdu si vyhrazuje právo provést po uzavření smlouvy o zájezdu, nejpozději však 20 dní před začátkem zájezdu, změny ceny. Pořadatel zájezdu bude cestujícího na jím naposledy sdělené adrese jasně, srozumitelně a zřetelně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) nejpozději 20 dní před začátkem zájezdu informovat o zvýšení ceny (včetně výpočtu) s uvedením důvodů.

8.2. Změny ceny jsou přípustné při změně následujících nákladů po uzavření smlouvy:

1) nákladů na přepravu osob v důsledku nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie;
2) výše daní a poplatků, které je třeba zaplatit za smluvně sjednané cestovní služby, jako např. pobytové taxy, přistávací poplatky, poplatky za nalodění nebo vylodění v přístavech, příslušné poplatky na letištích a poplatky za služby v přístavech nebo na letištích;
3) směnných kurzů platných pro zájezd.

Změny ceny mohou mít za následek zvýšení nebo snížení ceny. Pokud jde o bod 1), odpovídá každá změna ceny zájezdu částce dodatečně účtované poskytovatelem služby za autobus, vlak nebo let, pokud jde o bod 2), odpovídá každá změna ceny zájezdu plné výši poplatků, pokud jde o bod 3), odpovídá každá změna ceny zájezdu změně směnných kurzů.

V případě snížení ceny bude cestujícímu vrácena částka, o kterou byla cena snížena. Z této částky si však pořadatel zájezdu může odečíst skutečné administrativní výdaje. Na žádost cestujícího pořadatel zájezdu tyto administrativní výdaje doloží.

8.3. Při zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % (ve smyslu § 8 PRG) se uplatní bod 9.4. Cestující má na výběr přijmout zvýšení jako změnu smlouvy, souhlasit s účastí na náhradním zájezdu – je-li nabídnut – nebo od smlouvy odstoupit, aniž by byl povinen zaplatit paušální odstupné. Již zaplacené pojistné nelze cestujícímu vrátit.

9. Změny služeb před začátkem zájezdu

9.1. Pořadatel zájezdu smí před začátkem zájezdu provést nepodstatné změny služeb, pokud si toto právo ve smlouvě vyhradil. Pořadatel zájezdu, resp. zprostředkovatel, byl-li zájezd rezervován přes něj, informuje cestujícího o změnách jasně, srozumitelně a zřetelně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) na jím naposledy sdělené adrese.

9.2. Nepodstatnými změnami jsou – přičemž je to třeba vždy posoudit v jednotlivém případě – drobné, věcně odůvodněné změny, které podstatně nemění charakter a/nebo délku a/nebo obsah služeb a/nebo kvalitu rezervovaného zájezdu.

9.3. U podstatných změn může jít o podstatné snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb, k nimž je pořadatel zájezdu nucen, pokud se změny týkají podstatných vlastností cestovních služeb a/nebo mají vliv na zájezd a/nebo jeho průběh. Zda je změna, resp. snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb podstatné, je třeba posoudit v jednotlivém případě s ohledem na druh, délku, účel a cenu zájezdu a s ohledem na intenzitu, trvání a příčinu změny a případně na zaviněnost okolností, které ke změně vedly.

9.4. Je-li pořadatel zájezdu podle § 9 odst. 2 PRG nucen k podstatným změnám ve výše uvedeném smyslu těch podstatných vlastností cestovních služeb, které tvoří charakter a účel zájezdu (srov. § 4 odst. 1 bod 1 PRG), nebo nemůže-li splnit požadavky cestujícího, které výslovně potvrdil, nebo zvýší-li celkovou cenu zájezdu v souladu s ustanoveními § 8 PRG o více než 8 %, může cestující

- » ve přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem zájezdu se navrhovanými změnami souhlasit, nebo
- » souhlasit s účastí na náhradním zájezdu, pokud jej pořadatel zájezdu nabídne, nebo
- » odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

Pořadatel zájezdu proto bude cestujícího v uvedených případech informovat na jím naposledy sdělené adrese jasně, srozumitelně a zřetelně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail) o následujících bodech:

- » o změnách cestovních služeb a případně o jejich dopadu na cenu zájezdu,
- » o přiměřené lhůtě, v níž je cestující povinen sdělit pořadateli zájezdu své rozhodnutí, a o právních účincích toho, že cestující v přiměřené lhůtě žádné prohlášení neučiní,
- » případně o zájezdu nabízeném jako náhrada a o jeho ceně.

Cestujícímu se doporučuje učinit prohlášení v písemné formě. Neučiní-li cestující ve lhůtě žádné prohlášení, považuje se to za souhlas se změnami.

10. Trasa zájezdu/změny

10.1. Z důvodu například (bez nároku na úplnost) vlivů životního prostředí a počasí (např. déšť, vítr, laviny, bahnotoky atd.), přírodních katastrof (např. zemětřesení, záplavy, hurikány atd.), uzavření hranic, úředních nařízení, dopravních zácp, změn letových řádů, teroristických útoků, výpadků proudu, krátkodobě změněné otevírací doby atd. se lze odchýlit od inzerované, resp. smluvně sjednané trasy, zastávky zájezdu mohou být posunuty na později nebo na dříve a plánované prohlídky mohou být vynechány nebo změněny. V těchto případech se pořadatel zájezdu snaží nabídnout rovnocenné alternativy, resp. případně vynechané části nahradit jinde.

11. Odpovědnost za vady

11.1. Dojde-li k porušení smlouvy, protože sjednaná cestovní služba nebyla poskytnuta nebo byla poskytnuta vadně (= v rozporu se smlouvou), odstraní pořadatel zájezdu porušení smlouvy, pokud je cestující nebo jeho spolucestující (např. rodinní příslušníci) sami nezpůsobili a/nebo neporušili své povinnosti součinnosti a/nebo cestující odstranění nezmaří a/nebo odstranění není nemožné nebo spojené s nepřiměřenými náklady. Cestující je povinen stanovit pořadateli zájezdu přiměřenou lhůtu k odstranění porušení smlouvy, přičemž přiměřenost lhůty je třeba posoudit vždy v jednotlivém případě s ohledem na druh/účel/délku zájezdu, oznámené porušení smlouvy, okamžik oznámení (např. pozdě večer atd.) a časové zdroje potřebné k zajištění náhrady, např. objektu (stěhování atd.). Lhůtu je třeba stanovit vůči zástupci pořadatele zájezdu na místě, nebo pokud takový není k

dispozici a/nebo není smluvně sjednán, vůči pořadateli zájezdu prostřednictvím kontaktních možností uvedených ve formuláři pro informování cestujícího o zájezdu.

11.2. Opomene-li cestující splnit svou oznamovací povinnost podle bodu 4.7. nebo své povinnosti součinnosti (např. prohlédnout si náhradní pokoj nabídnutý pořadatelem zájezdu nebo sbalit si kufry kvůli výměně pokoje atd.) nebo stanoví-li pořadateli zájezdu nepřiměřeně krátkou lhůtu k odstranění porušení smlouvy nebo nepodporuje-li pořadatele zájezdu v rámci přiměřenosti při odstraňování porušení smlouvy nebo bezdůvodně odmítá náhradní služby nabídnuté pořadatelem zájezdu k odstranění porušení smlouvy, nese cestující nepříznivé právní důsledky (srov. bod 4.7.).

11.3. Neodstraní-li pořadatel zájezdu porušení smlouvy v přiměřené lhůtě, může cestující zjednat nápravu sám a požadovat od pořadatele zájezdu náhradu nezbytných výdajů (srov. § 11 odst. 4 PRG). Platí zásada povinnosti zmírňovat škodu, tj. vzniklou škodu (např. náklady na náhradní plnění) je třeba udržet co nejnižší, přičemž je třeba vycházet z délky, hodnoty a účelu zájezdu. Kromě toho je třeba vycházet z objektivního posouzení porušení smlouvy.

11.4. Nelze-li podstatnou část sjednaných cestovních služeb poskytnout v souladu se smlouvou, nabídne pořadatel zájezdu cestujícímu bez vícenákladů, je-li to vzhledem k okolnostem a poměrům (na místě) možné (nemožnost, je-li např. k dispozici pouze jeden hotel v rezervované kategorii), přiměřená jiná opatření (náhradní plnění) k pokračování zájezdu, která jsou pokud možno kvalitativně rovnocenná nebo vyšší než smluvně sjednané služby; totéž platí i tehdy, není-li cestující v souladu se smlouvou dopraven zpět na místo odjezdu. Mají-li jiná opatření nabídnutá pořadatelem zájezdu za následek nižší kvalitu zájezdu oproti smluvně sjednaným službám (např. polopenze místo all inclusive), poskytne pořadatel zájezdu cestujícímu přiměřenou slevu. Cestující může navrhovaná jiná opatření odmítnout pouze tehdy, nejsou-li srovnatelná se službami sjednanými ve smlouvě o zájezdu nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V případě odmítnutí musí cestující doložit, že jiná opatření nabídnutá pořadatelem zájezdu nejsou rovnocenná/srovnatelná se smluvně sjednanými službami a/nebo že nabídnutá sleva není dostatečná.

11.5. Má-li porušení smlouvy podstatný dopad ve smyslu bodu 11.3. na provedení zájezdu a neodstraní-li pořadatel zájezdu porušení smlouvy v přiměřené lhůtě stanovené cestujícím, zohledňující okolnosti a porušení smlouvy (srov. 13.1.), může cestující, nelze-li po něm pokračování v zájezdu z pohledu průměrného cestujícího spravedlivě požadovat, odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného a případně uplatnit nároky z odpovědnosti za vady a na náhradu škody podle § 12 PRG. Odstoupí-li cestující od smlouvy o zájezdu, měl by si být vědom, že je s tím spojeno určité riziko, neboť jak závažnost dopadů porušení smlouvy, tak přiměřenost pokračování v zájezdu je třeba posoudit v subjektivním jednotlivém případě (soudem) a výsledek tohoto posouzení se může lišit od vnímání cestujícího. Nelze-li nabídnout žádná jiná opatření podle bodu 13.4. nebo odmítne-li cestující nabídnutá jiná opatření podle bodu 13.4., náleží cestujícímu při existujícím porušení smlouvy nároky z odpovědnosti za vady a na náhradu škody podle § 12 PRG i bez ukončení smlouvy o zájezdu. V případě odmítnutí musí cestující doložit, že jiná opatření nabídnutá pořadatelem zájezdu nejsou rovnocenná/srovnatelná se smluvně sjednanými službami a/nebo že nabídnutá sleva není dostatečná. Je-li přeprava osob součástí zájezdu, zajistí pořadatel zájezdu v případech uvedených v tomto odstavci navíc neprodlenou zpáteční přepravu cestujícího rovnocenným dopravním prostředkem bez vícenákladů pro cestujícího.

11.6. Nelze-li služby poskytnout z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností a pořadatel zájezdu přesto od zájezdu neodstoupí (srov. 17.1.), ale nabídne náhradní služby, nese případné vícenáklady tím vzniklé poměrně cestující.

12. Odstoupení cestujícího bez zaplacení odstupného

12.1. Cestující může před začátkem zájezdu – bez zaplacení odstupného – odstoupit od smlouvy o zájezdu v následujících případech:

12.1.1. Pokud v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti – přičemž je to třeba posoudit v jednotlivém případě s ohledem na obsah smlouvy a dosah příslušné okolnosti, která s sebou nese nebezpečí –

nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které podstatně ve smyslu bodu 11.3. ovlivní provedení zájezdu nebo přepravu osob do místa určení. Odstoupí-li cestující v těchto případech od smlouvy, má nárok na vrácení všech plateb uhrazených za zájezd v plné výši, nikoli však na dodatečné odškodnění (srov. § 10 odst. 2 PRG).

12.1.2. V případech podle bodu 11.4.

Odstoupení je třeba prohlásit vůči pořadateli zájezdu srozumitelně a zřetelně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail).

12.2. Cestující může po začátku zájezdu v případech podle bodu 13.5. – bez zaplacení odstupného – odstoupit od smlouvy o zájezdu.

13. Odstoupení cestujícího se zaplacením odstupného

13.1. Cestující je kdykoli oprávněn odstoupit od smlouvy za zaplacení paušálního odstupného (stornovacího poplatku). Odstoupení je třeba prohlásit vůči pořadateli zájezdu srozumitelně a zřetelně na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail). Byl-li zájezd rezervován přes zprostředkovatele, lze odstoupení prohlásit i vůči němu. Cestujícímu se doporučuje prohlásit odstoupení na trvalém nosiči dat (např. papír, e-mail).

13.2. Paušální odstupné je stanoveno procentem z ceny zájezdu a jeho výše se řídí okamžikem prohlášení o odstoupení a očekávanými ušetřenými náklady a příjmy z jiného využití cestovních služeb. V případě nepřiměřenosti může být paušální odstupné sníženo soudem.

13.3. V závislosti na druhu zájezdu se na osobu uplatňují paušální sazby odstupného (stornovací poplatky). Stornovací podmínky jsou upraveny v oddílu B, bod 2.

14. No-show (nenastoupení na zájezd)

14.1. O no-show jde tehdy, nedostaví-li se cestující k odjezdu, protože nemá vůli cestovat, nebo zmešká-li odjezd v důsledku jednání jemu přičitatelného nebo v důsledku náhody, která jej postihla. Je-li dále zjištěno, že cestující nemůže nebo nechce čerpat zbývající cestovní služby, je povinen zaplatit příslušné paušální odstupné podle bodu 2.

15. Odstoupení pořadatele zájezdu před začátkem zájezdu

15.1. Pořadatel zájezdu může před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu, brání-li mu v plnění smlouvy nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a dojde-li jeho prohlášení o odstoupení cestujícímu na jím naposledy uvedenou doručovací/kontaktní adresu neprodleně, nejpozději před začátkem zájezdu (srov. § 10 odst. 3 písm. b) PRG).

15.2. Pořadatel zájezdu může před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu, přihlásilo-li se na zájezd méně osob, než je minimální počet účastníků uvedený ve smlouvě, a dojde-li prohlášení pořadatele zájezdu o odstoupení cestujícímu na jím naposledy uvedenou doručovací/kontaktní adresu ve lhůtě stanovené ve smlouvě, nejpozději však

a) 20 dní před začátkem zájezdu u zájezdů delších než šest dní,
b) sedm dní před začátkem zájezdu u zájezdů v délce dvou až šesti dní,
c) 48 hodin před začátkem zájezdu u zájezdů kratších než dva dny

(srov. § 10 odst. 3 písm. a) PRG).

15.3. Odstoupí-li pořadatel zájezdu od smlouvy o zájezdu podle bodu 15.1. nebo 15.2., vrátí cestujícímu cenu zájezdu, není však povinen poskytnout dodatečné odškodnění.

16. Odstoupení pořadatele zájezdu po začátku zájezdu

16.1. Pořadatel zájezdu je zproštěn plnění smlouvy bez povinnosti vrátit cenu zájezdu, naruší-li cestující navzdory napomenutí provedení zájezdu hrubě nepatřičným chováním (např. alkohol, drogy, nedodržování zákazu kouření, nerespektování určitých pravidel oblékání, např. při návštěvě náboženských míst nebo při stolování, trestná činnost, rušivé chování vůči spolucestujícím, nedodržování pokynů průvodce, např. opakované pozdní příchody atd.) tak, že průběh zájezdu nebo spolucestující jsou rušeni a omezováni v míře, která může narušit rekreaci třetích osob nebo spolucestujících nebo zmařit účel zájezdu. V takovém případě je cestující povinen nahradit pořadateli zájezdu škodu.

17. Obecné životní riziko cestujícího

17.1. Zájezd zpravidla přináší změnu zvyklého prostředí. Naplnění obecného životního rizika cestujícího s tím spojené, jako například (bez nároku na úplnost) stres, nevolnost (např. v důsledku klimatických změn), únava (např. v důsledku vlhkého a dusného klimatu), zažívací potíže (např. v důsledku nezvyklého koření, jídel atd.), a/nebo naplnění rizika případně spojeného se zájezdem, jako například (bez nároku na úplnost) bolest uší při potápěčských zájezdech, výšková nemoc při cestách do velkých výšek, mořská nemoc při plavbách a mnohé další, spadá do sféry cestujícího a není přičitatelné pořadateli zájezdu.

17.2. Nevyužije-li cestující služby, které mu byly řádně nabídnuty, z výše uvedených důvodů nebo odstoupí-li z takového důvodu od smlouvy, není oprávněn uplatňovat nároky z odpovědnosti za vady ani požadovat vrácení plateb za nevyužité části cestovních služeb.

18. Odpovědnost

18.1. Poruší-li pořadatel zájezdu nebo jemu přičitatelní poskytovatelé služeb zaviněně povinnosti, které pořadateli zájezdu vyplývají ze smluvního vztahu s cestujícím, je pořadatel zájezdu povinen nahradit cestujícímu škodu tím vzniklou.

18.2. Pořadatel zájezdu neodpovídá za újmu na zdraví, škody na věcech a majetkové škody cestujícího vzniklé v souvislosti s rezervovanými službami, pokud

18.2.1. představují naplnění obecného životního rizika cestujícího nebo obecného rizika případně spojeného se zájezdem, které spadá do sféry cestujícího (srov. 19.1);

18.2.2. jsou přičitatelné zavinění cestujícího;

18.2.3. jsou přičitatelné třetí osobě, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu, a porušení smlouvy nebylo předvídatelné ani odvratitelné; nebo

18.2.4. jsou způsobeny nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

18.3. U zájezdů se zvláštními riziky (např. s expedičním charakterem) neodpovídá pořadatel zájezdu za následky, které vzniknou v důsledku naplnění těchto rizik, pokud k tomu dojde mimo oblast jeho povinností. Nedotčena zůstává povinnost pořadatele zájezdu pečlivě připravit zájezd a pečlivě vybrat osoby a podniky pověřené poskytováním jednotlivých cestovních služeb.

18.4. Cestující je povinen dodržovat zákony a předpisy, pokyny a nařízení personálu na místě, jakož i příkazy a zákazy (např. zákaz koupání, zákaz potápění atd.). Při jejich nedodržení cestujícím neodpovídá pořadatel zájezdu za případně vzniklou újmu na zdraví a škody na věcech cestujícího ani za újmu na zdraví a škody na věcech třetích osob.

18.5. Pořadatel zájezdu neodpovídá za poskytnutí služby, kterou nepřislíbil, resp. kterou si cestující po nástupu na zájezd sám dodatečně rezervoval na místě u třetích osob, resp. u poskytovatelů služeb nepřičitatelných pořadateli zájezdu.

18.6. Cestujícímu se doporučuje nebrat s sebou předměty zvláštní hodnoty. Dále se doporučuje řádně uschovat, resp. pojistit předměty vzaté s sebou (srov. 5.1.).

18.7. Pokud Montrealská úmluva o mezinárodní letecké dopravě z roku 2001, Athénský protokol z roku 2002 k Athénské úmluvě o námořní přepravě z roku 1974 nebo Úmluva o mezinárodní železniční přepravě z roku 1980 ve znění z roku 1999 omezují rozsah náhrady škody nebo podmínky, za nichž je poskytovatel cestovní služby zahrnuté ve smlouvě o zájezdu povinen nahradit škodu, platí tato omezení i pro pořadatele zájezdu (srov. § 12 odst. 4 PRG).

19. Uplatňování nároků

19.1. Pro usnadnění uplatnění a ověření tvrzených nároků se cestujícímu doporučuje nechat si vystavit písemná potvrzení o neposkytnutí nebo vadném poskytnutí služeb, resp. zajistit si doklady, důkazy a svědecké výpovědi.

19.2. Nároky z odpovědnosti za vady lze uplatnit do 2 let. Nároky na náhradu škody se promlčují po 3 letech.

19.3. V zájmu cestujícího se doporučuje uplatnit nároky neprodleně po návratu ze zájezdu, úplně a konkrétně označené, přímo u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím zprostředkovatele, neboť s rostoucím zpožděním je třeba počítat s důkazními obtížemi.

B) Obecná ustanovení

1. Změna rezervace cestujícím

1.1. Změna rezervace

Cestující je kdykoli oprávněn za úhradu paušálního odstupného (poplatku za změnu rezervace) změnit termín nebo délku pobytu sjednanou ve smlouvě, pokud to není výslovně vyloučeno.

V závislosti na druhu zájezdu se na osobu uplatňují paušální sazby **(poplatky za změnu rezervace)**

1.1.1. u pouhých rezervací hotelu:

» do 14 dní před nástupem	25 EUR na osobu
» 13 až 4 dny před nástupem	40 %, resp.
» od 3. dne před nástupem	75 % ceny zájezdu

1.1.2. u chat a prázdninových resortů

» do 91 dní před nástupem: 25 EUR jednorázově
» od 90 dní předem je změna termínu nebo změna rezervace na jiný objekt možná pouze stornem a novou rezervací (viz poplatky v bodě 2.1.2.).

1.1.3. u leteckých a vlakových zájezdů:

» do 31 dní před příjezdem	40 %
» 30 až 15 dní před příjezdem	55 %
» 14 až 4 dny před příjezdem	70 %
» od 3 dní před příjezdem	95 % ceny zájezdu

1.1.4. u ostatních zájezdů (bez letecké nebo vlakové dopravy):

» do 31 dní před příjezdem	20 %
» 30 až 15 dní před příjezdem	35 %
» 14 až 4 dny před příjezdem	75 %
» od 3 dní před příjezdem	90 % ceny zájezdu

2. Stornování cestujícím

2.1. Odstoupení

Odstoupení od rezervovaných cestovních služeb je možné kdykoli před začátkem zájezdu za zaplacení paušálního odstupného (poplatku) společnosti Mondial. Rozhodující je doručení prohlášení o odstoupení společnosti Mondial. Prohlášení, která dojdou po skončení pracovní doby (PO–PÁ 18:00), se považují za doručená až na začátku následujícího pracovního dne. Doporučuje se prohlásit odstoupení písemně.

2.1.1. Stornovací poplatky u pouhých rezervací hotelu

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

2.1.2. Stornovací poplatky u chat a prázdninových resortů

» do 91 dní před nástupem	20 %
» 90–56 dní před nástupem	50 %
» od 55 dní před nástupem	100 %

2.1.3. Stornovací poplatky u doplňkových služeb

» u doplňkových služeb, které lze přiobjednat (např. vstupenky do opery/divadla atd.), činí stornovací poplatek od okamžiku rezervace 100 %

2.1.4. u leteckých a vlakových zájezdů

» do 31 dní před nástupem	40 %
» 30 až 15 dní před nástupem	60 %
» 14 až 4 dny před nástupem	80 %
» od 3 dní před nástupem (+ no-show)	95 % ceny zájezdu

2.1.5. u ostatních zájezdů (bez letecké nebo vlakové dopravy)

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

3. Doručování – elektronická korespondence

Za doručovací/kontaktní adresu cestujícího se považuje adresa naposledy sdělená společnosti Mondial (např. e-mailová adresa). Změny je cestující povinen neprodleně oznámit. Cestujícímu se doporučuje použít přitom písemnou formu.

4. Pojištění

4.1. U rekreačních cest je zásadně třeba dbát na to, aby si cestující nebral s sebou cenné předměty, důležité dokumenty atd. U důležitých dokumentů se doporučuje pořídit a používat kopie – pokud je jejich použití povoleno. Krádež cenností nelze vyloučit a cestující ji zásadně nese sám jako naplnění obecného životního rizika.

4.2. Doporučuje se uzavřít pojištění (pojištění stornovacích poplatků, pojištění přerušení cesty, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti na cestách, cestovní zdravotní pojištění, pojištění zpoždění, úrazové pojištění atd.), které zaručí dostatečné krytí ode dne uzavření smlouvy o zájezdu až do konce zájezdu.

5. Ochrana osobních údajů

5.1. Informace o jménech účastníků zájezdu a místech pobytu cestujících nebudou třetím osobám poskytovány ani v naléhavých případech, ledaže si cestující poskytnutí informací výslovně přeje a oprávněná osoba je uvedena při rezervaci. Náklady vzniklé předáním naléhavých zpráv jdou k tíži cestujícího. Cestujícím se proto doporučuje sdělit svým blízkým přesnou adresu pobytu.

5.2. Mondial zpracovává osobní údaje v souladu s nejnovějšími právními předpisy o ochraně osobních údajů (GDPR).

5.3. Další informace o našich zásadách ochrany osobních údajů naleznete zde

6. Prodlení s platbou, upomínací poplatky a úroky z prodlení

Dostane-li se zákazník do prodlení s platbou, je Mondial oprávněn účtovat úroky z prodlení ve výši 4 % p.a. ode dne splatnosti. Za každou oprávněnou upomínku se účtuje paušální upomínací poplatek ve výši 10 EUR jako náhrada administrativních nákladů. Mondial si dále vyhrazuje právo pověřit v případě trvajícího prodlení s platbou vymáháním pohledávky inkasní agenturu nebo advokáta. Takto vzniklé náklady nese zákazník podle zákonných ustanovení.

7. Nařízení o zajištění cestovních kanceláří (ochrana plateb zákazníků podle směrnice EU)

7.1. V případě úpadku pořadatele zájezdu nebo – v některých členských státech – zprostředkovatele budou platby vráceny. Dojde-li k úpadku pořadatele zájezdu, nebo je-li to relevantní, zprostředkovatele po začátku zájezdu a je-li přeprava součástí zájezdu, je zajištěna zpáteční přeprava cestujících. Společnost MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. KG je zajištěna bankovní zárukou. Ručitelem je Sparkasse Baden, Hauptplatz 15, 2500 Baden. Jako likvidátor působí Europäische Reiseversicherung AG (adresa: Kratochwjlestraße 4, 1220 Vídeň, nouzové číslo: +43 1 317 25 00). Cestující se musí obrátit na likvidátora do 8 týdnů, jsou-li jim služby odepřeny z důvodu úpadku společnosti MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. KG. Podrobnosti o oprávnění k provozování cestovní kanceláře společnosti MONDIAL Gesellschaft m.b.H. & Co. KG naleznete na webové stránce https://www.gisa.gv.at/abfrage pod číslem GISA 23570801.

8. Místní příslušnost soudu

Žaloby proti pořadateli zájezdu je třeba podávat v místě sídla pořadatele zájezdu. Pro žaloby pořadatele zájezdu proti zákazníkovi je rozhodující bydliště zákazníka. Pro žaloby proti zákazníkům, resp. smluvním partnerům smlouvy o zájezdu, kteří jsou podnikateli, právnickými osobami veřejného nebo soukromého práva nebo osobami, které mají bydliště nebo obvyklý pobyt v zahraničí nebo jejichž bydliště nebo obvyklý pobyt není v okamžiku podání žaloby znám, se jako místo soudu sjednává sídlo pořadatele zájezdu. Výše uvedená ustanovení neplatí,

- pokud a v rozsahu, v jakém z kogentních ustanovení mezinárodních úmluv, která se na smlouvu o zájezdu mezi zákazníkem a pořadatelem zájezdu vztahují, vyplývá ve prospěch zákazníka něco jiného, nebo
- pokud a v rozsahu, v jakém jsou kogentní ustanovení členského státu EU, jehož je zákazník příslušníkem, vztahující se na smlouvu o zájezdu, pro zákazníka výhodnější než odpovídající rakouské předpisy.

Pořadatel zájezdu se neúčastní řízení o řešení sporů před spotřebitelským smírčím orgánem. Podrobnosti o oprávnění k provozování cestovní kanceláře společnosti Mondial GmbH & Co KG naleznete na webové stránce https://www.gisa.gv.at/abfrage pod číslem GISA 23570801.

Adresa:
Mondial GmbH & Co.KG
Operngasse 20 b, 1040 Vídeň, Rakousko

Zprostředkování v Německu:
Mondial Reisen und Hotelreservierungs GmbH
Münsterstraße 246, 40470 Düsseldorf

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://www.mondial-reisen.com/agb

Zkratky rakouských předpisů: PRG – zákon o zájezdech (Pauschalreisegesetz), PRV – nařízení o zájezdech (Pauschalreiseverordnung), KSchG – zákon o ochraně spotřebitele (Konsumentenschutzgesetz), ABGB – všeobecný občanský zákoník (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch), FAGG – zákon o smlouvách uzavíraných na dálku a mimo obchodní prostory (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz).