CESTOVNÍ PODMÍNKY ITS REISEN

Následující ustanovení – pokud budou platně sjednána – tvoří obsah uzavírané smlouvy o **poskytnutí souborných cestovních služeb** (dále jen „**cestovní smlouva**), kterou s vámi uzavíráme. Doplňují ustanovení §§ 651a – y německého Občanského zákoníku (BGB) a článku 250 a 252 EGBGB (Uváděcího zákona k Občanskému zákoníku, dále jen „EGBGB"). Pokud si rezervujete pouze **jednotlivou cestovní službu** (např. ubytování v hotelu, prázdninový byt), která není nebo se nestane součástí souborných cestovních služeb, např. pokud vám prodejce služeb cestovního ruchu zprostředkuje ještě jiné cestovní služby dalších poskytovatelů, platí následující cestovní podmínky s výjimkou ustanovení v bodech 4.2, 5.2, 9, 11 a 16.1. Zvláštnosti, které se týkají výhradně spojených cestovních služeb, jsou výslovně upraveny, resp. uvedeny níže. Výše uvedené předpisy se nevztahují na jednotlivé služby letecké dopravy. Odchylky uvedené v příslušném katalogu jakož i individuální dohody mají přednost před těmito

1. Uzavření cestovní smlouvy / Odpovědnost za spolucestující

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

a) Základem nabídky jsou naše vypsané služby a zájezdy a naše doplňující informace pro příslušnou cestu, pokud jsou vám při rezervaci k dispozici. Prodejce a poskytovatel služby (např. hotely, dopravní společnosti) nejsou zplnomocněni k uzavírání dohod, poskytování informací ani poskytování žádných záruk, které by měnily dohodnutý obsah cestovní smlouvy, rozšiřovaly smluvně dohodnutý rozsah služeb nebo byly v rozporu s informacemi v popisu služby. Hotelové a jiné prospekty, které nebyly vydány námi, nejsou závazné pro poskytování našich služeb, jestliže nebyly po domluvě s vámi zahrnuty do obsahu cestovní smlouvy.

b) Za veškeré smluvní závazky cestujících, pro které provádíte rezervaci, nesete stejnou odpovědnost jako za vaše vlastní závazky, pokud jste tento závazek převzali výslovným a samostatným prohlášením.

c) Pokud se obsah našeho potvrzení rezervace odlišuje od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku, kterou jsme vázáni po dobu 10 dní. Smlouva bude uzavřena na základě této nové nabídky, pokud upozorníme na změnu týkající se nové nabídky a splníme povinnosti týkající se poskytnutí předsmluvních informací a vy nám v době, po kterou jsme vázáni předloženou nabídkou, potvrdíte její přijetí buď výslovným prohlášením, nebo zaplacením zálohy.

d) Předsmluvní informace o podstatných charakteristikách cestovních služeb, ceně zájezdu a veškerých dodatečných výdajích, platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a stornopoplatcích (podle čl. 250 § 3 bod 1, 3 až 5 a 7 EGBGB), které jsme vám předali, nejsou součástí cestovní smlouvy, jen pokud se na tom smluvní strany výslovně nedohodly.

1.2 Pro rezervaci učiněnou ústně, telefonicky, písemně, emailem, prostřednictvím SMS nebo faxem platí:

a) Rezervací (přihlášením k zájezdu) nás závazně žádáte o uzavření cestovní smlouvy.

b) Smlouva je uzavřena pořadatelem na základě potvrzení rezervace. Při uzavření smlouvy nebo okamžitě po něm vám předáme potvrzení rezervace odpovídající požadavkům právních předpisů a uložené na trvalém nosiči informací (který vám umožní jej uchovat nebo uložit tak, aby vám bylo po přiměřenou dobu k dispozici, např. v papírové formě nebo prostřednictvím e-mailu), pokud nemáte nárok na tištěné potvrzení rezervace podle čl. 250 § 6 odst. 1 věta 2 EGBGB, protože uzavření smlouvy proběhlo v přítomnosti obou stran anebo mimo provozovnu.

1.3 U rezervací v rámci elektronického obchodního styku (např. internet, mobilní aplikace, elektronická média pro uzavření smlouvy platí:

a) Průběh elektronické rezervace vám bude vysvětlen v příslušné aplikaci.

b) Máte možnost opravit nebo smazat vložené údaje nebo popř. smazat celý rezervační formulář s tím, že použití příslušné funkce vám bude vysvětleno.

c) Musí být uvedeny smluvní jazyky, ve kterých lze učinit elektronickou rezervaci.

d) Pokud uložíme text smlouvy, budeme vás o tom informovat; totéž se týká o možnosti pozdějšího zobrazení textu.

e) Stisknutím softwarového tlačítka s textem „Závazná rezervace" nebo se srovnatelným označením nás závazně žádáte o uzavření cestovní smlouvy.

f) Obratem vám elektronicky potvrdíme přijetí vašeho přihlášení k zájezdu (potvrzení o přijetí).

g) Po přihlášení k zájezdu prostřednictvím stisknutí uvedeného tlačítka vám nevzniká nárok na uzavření smlouvy.

h) Smlouva bude uzavřena, jakmile vám bude doručeno potvrzení rezervace na trvalém nosiči dat. Pokud bude potvrzení rezervace doručeno okamžitě po stisknutí tlačítka „Závazná rezervace" na obrazovce odpovídajícím zobrazením potvrzení rezervace, pak je cestovní smlouva uzavřena okamžikem zobrazení tohoto potvrzení. V takovém případě vám nemusíme zaslat zprávu o přijetí rezervace podle bodu f), pokud vám bude nabídnuta možnost uložit potvrzení na trvalý nosič dat a popř. je vytisknout. Závaznost cestovní smlouvy však nezávisí na tom, zda si potvrzení skutečně uložíte nebo vytisknete.

1.4 Upozorňujeme na to, že u nabízených cestovních služeb uzavřených na dálku (především dopisem, telefonicky, faxem, e-mailem, prostřednictvím SMS nebo telekomunikačních médií a online služeb) nevzniká podle ustanovení §§ 312 násl. Obč. zák. právo na zrušení smlouvy, nýbrž pouze zákonné právo na odstoupení od smlouvy a vypovězení smlouvy, zvláště pak právo na odstoupení od smlouvy podle § 651h Obč. zák. Právo na zrušení smlouvy však vzniká, pokud byla smlouva o cestovních službách podle § 651a Obč. zák. uzavřena mimo provozovnu, ledaže by ústní komunikace, z níž vychází uzavření smlouvy, byla vedena na základě předchozí objednávky spotřebitele; v takovém případě nevzniká právo na zrušení smlouvy.

2. Platba / Cestovní doklady k zájezdu

2.1 Úhradu ceny zájezdu před dokončením zájezdu můžeme požadovat a přijímat pouze v případě, že jsme uzavřeli právně účinnou smlouvu o zajištění plateb přijatých od klientů (pojištění proti úpadku) a že jsme vám předali potvrzení o uzavření této smlouvy obsahující jméno a kontaktní údaje pojistitele, uvedené jednoznačně, srozumitelně a důrazně. Po uzavření smlouvy a po předání výše uvedeného potvrzení se hradí záloha ve výši 20% ceny zájezdu. Doplatek je splatný 28 dní před začátkem cesty za předpokladu, že bylo předáno potvrzení o pojištění proti úpadku a že naše právo na odstoupení od smlouvy z důvodů uvedených v bodu 7 už nelze uplatnit. V případě smluv o jednotlivých cestovních službách není nutné předložení pojištění proti úpadku. V popisu může být u některých cestovních služeb uvedena i dřívější splatnost (např. u některých speciálních leteckých tarifů).

2.2 Při platbě kreditní kartou nebo SEPA inkasem bude platba automaticky odepsána z vašeho účtu v příslušných termínech.

2.3 Pokud neuhradíte zálohu a/nebo doplatek ve sjednaném termínu splatnosti, i když jsme připraveni řádně poskytnout smluvně sjednané služby a splnili jsme zákonnou informační povinnost a ve váš prospěch nevzniká zákonné nebo smluvní zástavní právo, jsme po zaslání upomínky a uplynutí stanovené dodatečné lhůty splatnosti oprávněni odstoupit od smlouvy a naúčtovat vám náklady za odstoupení podle bodu 4.2 věty 2 až bodu 4.6.

2.4 Cestovní doklady k zájezdu jsou standardně vystavovány 20 dní před začátkem cesty, pokud byla uhrazena záloha a doplatek v souladu se sjednanými termíny splatnosti, u rezervací učiněných krátce před začátkem cesty se v případě potřeby vyhotoví během 24 hodin. Cestovní doklady k zájezdu se zpravidla předávají e-mailem nebo tištěnou formou vaší cestovní agentuře, přes kterou jste si rezervovali cestovní služby. U přímých rezervací nebo po odpovídající dohodě je obdržíte přímo od nás.

Při rezervacích letů s brzkým datem odletu je v konkrétním případě možná dohoda o doručení dokladů k zájezdu na odletové letiště. Po zaplacení budou podklady připravené k vyzvednutí. Za vzniklé náklady se účtuje administrativní poplatek 15 EUR za rezervaci.

3. Změny služeb před začátkem zájezdu

3.1 Změny podstatných vlastností cestovních služeb oproti dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, jejichž nutnost nastala až po uzavření smlouvy, můžeme provést před začátkem zájezdu, aniž bychom porušili zásady korektního obchodního styku, pokud tyto změny nejsou rozsáhlé a neohrozí celkový ráz cesty. O této změně vás budeme informovat na trvalém nosiči dat jasně, srozumitelně a zřetelně ještě před začátkem cesty.

3.2 V případě rozsáhlé změny podstatné vlastnosti cestovní služby nebo odchylky od vašich specifických požadavků (které se staly obsahem cestovní smlouvy), jste oprávněni v přiměřené lhůtě, kterou vám stanovíme současně s oznámením změny:

- buď změnu přijmout
- nebo bezplatně odstoupit od cestovní smlouvy
- nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud jsme vám takovou možnost nabídli.

Máte možnost na naše sdělení o změně reagovat nebo nikoli. Pokud na něj chcete reagovat, můžete buď se změnou smlouvy souhlasit, nebo požadovat účast na nabízeném náhradním zájezdu, nebo od smlouvy bezplatně odstoupit.

Pokud nám nezašlete žádnou odpověď nebo neodpovíte ve stanovené lhůtě, považuje se oznámená změna za přijatou. Na tuto skutečnost upozorňujeme v odstavci 3.3.

3.3 Jsme povinni vás o změnách služeb ve smyslu bodu 3.2 těchto VOP neprodleně po zjištění důvodu na trvalém nosiči dat (např. také e-mailem, prostřednictvím SMS nebo hlasovou zprávou), a to jasně, srozumitelně a důrazně.

3.4 Tím nejsou dotčeny případné nároky z odpovědnosti za vady ve smyslu bodu 3.2, pokud změněné služby vykazují nedostatky. Pokud nám realizace změněného nebo náhradního zájezdu ekvivalentní kvality způsobila nižší náklady, bude vám vrácena rozdílná částka dle §651m odst. 2 Obč. zák.

4. Odstoupení zákazníka od smlouvy před začátkem zájezdu / Stornopoplatky

4.1 Od zájezdu můžete odstoupit kdykoliv před začátkem cesty, a to prohlášením, které učiníte vůči naší společnosti. Pokud byl zájezd rezervovaný přes prodejce služeb cestovního ruchu, lze prohlášení učinit i vůči němu. Doporučujeme, abyste k prohlášení použili trvalý nosič informací.

4.2 Pokud odstoupíte před začátkem cesty od rezervace souborných cestovních služeb nebo pokud na zájezd nenastoupíte, ztrácíme nárok na úhradu ceny zájezdu. Místo toho můžeme požadovat přiměřenou náhradu, jestliže odpovědnost za odstoupení neneseme my nebo pokud se na místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti vyskytnou mimořádné okolnosti, které zásadně naruší realizaci zájezdu nebo přepravu osob do místa určení; okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, pokud je nemůžeme ovlivnit a jejich následkům nebylo možné zabránit, ani přes přijetí všech přiměřených opatření.

4.3 Pokud odstoupíte před začátkem cesty od individuální cestovní služby nebo pokud službu nezahájíte, ztrácíme nárok na úhradu ceny rezervace. Místo toho můžeme požadovat přiměřenou náhradu, jestliže neneseme odpovědnost za odstoupení od smlouvy.

4.4 Výši odškodnění stanovíme jako paušální částku, přičemž vycházíme z časového úseku mezi odstoupením od smlouvy a začátkem zájezdu a dále z očekávané úspory výdajů a předpokládaného příjmu z jiného využití cestovní služby. **Výše paušální náhrady je uvedená v bodě 19 těchto cestovních podmínek.**

4.5 V každém případě máte možnost prokázat, že přiměřená částka náhrady, která nám náleží, je podstatně nižší než požadovaná výše odškodnění.

4.6 Vyhrazujeme si právo požadovat místo výše uvedené paušální částky individuálně vypočtenou náhradu. Tato může být vyšší nebo nižší než standardně účtovaná paušální částka. V takovém případě jsme požadovanou náhradu povinni konkrétně vyčíslit a na vyžádání odůvodnit s tím, že při výpočtu přihlédneme k úspoře nákladů a náhradu snížíme o částku, kterou získáme z jiného využití cestovních služeb.

4.7 Pokud jsme v důsledku odstoupení od smlouvy povinni vrátit zaplacenou cenu zájezdu, provedeme to neprodleně, nejpozději však do 14 dní po obdržení prohlášení o odstoupení od smlouvy.

5. Změny rezervací / Náhradní účastníci

5.1 Po uzavření smlouvy nemáte nárok na změny, zvlášť pokud jde o termín zájezdu, místo zájezdu, místo nástupu na zájezd, ubytování nebo způsob dopravy (změna v rezervaci). Pokud by přesto na vaši žádost měly být po rezervaci uskutečněny změny – pokud to je možné – vznikají nám zpravidla stejné náklady, jako kdybyste od zájezdu odstoupili. Musíme vám proto naúčtovat náklady ve stejné výši, jako kdybyste v době změny rezervace odstoupili od smlouvy o zájezdu. Pokud se však nejedná o změnu rezervace, jejíž zpracování vyžaduje pouze minimální úsilí, bude Vám naúčtován odpovídající poplatek, jehož výše bude sdělena před provedením té konkrétní změny. Máte možnost prokázat, že odškodnění, které nám skutečně náleží, je podstatně nižší než požadovaný administrativní poplatek.

To neplatí, pokud je změna rezervace nezbytná proto, že jsme vám před uzavřením smlouvy buď neposkytli žádné nebo jsme poskytli nedostatečné nebo nesprávné informace podle s čl. 250 § 3 EGBGB; v takovém případě je změna rezervace bez poplatku.

5.2 Výše uvedenými podmínkami není dotčeno vaše zákonné právo zaslat nám podle § 651e Obč. zák. prostřednictvím trvalého nosiče informací požadavek, aby místo vás vstoupila do práv a povinností vyplývající z cestovní smlouvy třetí strana. Takové prohlášení je v každém případě učiněno včas, pokud ho obdržíme do 7 dní před začátkem zájezdu.

6. Nevyužité služby

Pokud z vlastních důvodů nevyužijete jednotlivé cestovní služby, které jsme byli připraveni a schopni zajistit podle smlouvy, nemáte nárok na poměrné vrácení ceny zájezdu. To neplatí, pokud se jedná o důvody, které vás podle příslušných právních ustanovení opravňují k bezplatnému odstoupení od smlouvy nebo k výpovědi cestovní smlouvy. U poskytovatelů služeb se v takovém případě budeme snažit dosáhnout vrácení ušetřených nákladů. Tato povinnost nevzniká, pokud se jedná o nepatrné výdaje.

7. Odstoupení od smlouvy kvůli nedosažení minimálního počtu účastníků

7.1 Do 28 dní před nástupem na zájezd můžeme od cestovní smlouvy odstoupit z důvodu nedosažení oznámeného nebo úředně stanoveného minimálního počtu účastníků v případě, že jsme v popisu cestovní služby upozornili na minimální počet účastníků a že jsme tento počet a také výše uvedený termín, ke kterému vám musí být před smluvně dohodnutým začátkem cesty doručeno oznámení o odstoupení, uvedli v potvrzení rezervace. Pokud nastanou okolnosti znemožňující uskutečnění zájezdu, jsme vás o tom povinni v každém případě bezodkladně informovat a co možná nejrychleji vám doručit oznámení o odstoupení od smlouvy. Pokud by bylo už delší dobu před začátkem zájezdu zřejmé, že nebude možné dosáhnout minimálního počtu účastníků, budeme vás o tom informovat.

7.2 Pokud se z tohoto důvodu zájezd neuskuteční, vrátíme vám zaplacenou částku ceny zájezdu neprodleně, nejpozději však do 14 dní po doručení prohlášení o odstoupení od smlouvy.

8. Odstoupení od smlouvy z důvodů vyplývajících z chování klienta

Od cestovní smlouvy můžeme odstoupit nebo po nástupu na zájezd vypovědět cestovní smlouvu s okamžitou platností, pokud budete bez ohledu na naše upozornění trvale narušovat průběh zájezdu nebo pokud budete svým chováním porušovat smlouvu natolik, že je oprávněné její okamžité zrušení. To neplatí, pokud příčinou vašeho porušování smlouvy bude nedodržení naší informační povinnosti. Pokud podáme výpověď my, vyhrazujeme si nárok na zaplacení ceny zájezdu. Musíme však započítat hodnotu ušetřených nákladů a rovněž prospěchu, který získáme z jiného použití nevyužitých služeb včetně nákladů, které nám refundovali poskytovatelé služeb.

9. Odstoupení od smlouvy z důvodu nevyhnutelných mimořádných okolností

V tomto ohledu se odkazuje – ve formě výňatku – na ustanovení občanského zákoníku v následujícím znění:

„§ 651h Odstoupení před začátkem cesty

(1) Cestující může kdykoliv před začátkem cesty odstoupit od smlouvy. Odstoupí-li cestující od smlouvy, ztrácí pořadatel nárok na

sjednanou cenu zájezdu. Pořadatel však může požadovat přiměřenou náhradu.
[…]
(3) Odchylně od odstavce 1 věty 3 nemůže pořadatel požadovat žádnou náhradu, pokud se v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti vyskytnou nevyhnutelné mimořádné okolnosti, které zásadně ovlivní poskytování souborných cestovních služeb nebo přepravu osob do místa určení.
Okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné ve smyslu tohoto podtitulu, pokud nejsou pod kontrolou účastníka, který se na ně odvolává, a jejich následky by nebylo možné odvrátit ani v případě, že by byla podniknuta všechna přijatelná opatření.
(4) Pořadatel může odstoupit od smlouvy před začátkem cesty v následujících případech:
1. […]
2. Pořadateli brání ve splnění smlouvy nevyhnutelné mimořádné okolnosti; v tomto případě musí učinit prohlášení o odstoupení od smlouvy neprodleně po zjištění okolností zakládajících důvod odstoupení.
Odstoupí-li pořadatel od smlouvy, ztrácí nárok na úhradu sjednané ceny zájezdu.
(5) Je-li pořadatel v důsledku odstoupení od smlouvy povinen vrátit zaplacenou cenu zájezdu, je to povinen učinit neprodleně, nejpozději však do 14 dní po odstoupení od smlouvy."

10. Povinnost klienta poskytnout součinnost

10.1 Cestovní doklady k zájezdu
Pokud vám nebyly v oznámené lhůtě dodány potřebné cestovní doklady k zájezdu, sdělte to prosím včas buď nám nebo prodejci, u něhož jste si rezervovali cestovní služby.
10.2 Reklamace a náprava nedostatků
Pokud nebude zájezd realizován bez nedostatků, můžete požadovat nápravu. To si vyžaduje vaši součinnost, aniž by přitom byla dotčena naše povinnost plnění. Proto jste povinni přispět v maximální možné míře k odstranění nedostatků a zmírnění nebo úplnému zamezení případné újmy.
Pokud jsme nemohli provést nápravu proto, že reklamace nebyla nahlášena, nemáte nárok na snížení ceny podle § 651m Obč. zák. ani nárok na náhradu škody podle § 651n Obč. zák.
Reklamaci jste povinni neprodleně oznámit našemu delegátovi. Pokud v destinaci není přítomen, resp. smluvně sjednán náš delegát, musíte nám nahlásit případné nedostatky na níže uvedený kontakt nebo popř. našemu kontaktnímu pracovišti; informace o dostupnosti našeho delegáta nebo kontaktního pracoviště jsou uvedeny v potvrzení rezervace a/nebo v cestovních dokladech.
Uveďte prosím v každém případě rezervační číslo / číslo zájezdu, cílovou destinaci a identifikační údaje zájezdu uvedené v cestovních dokladech.
Reklamaci můžete také nahlásit prodejci cestovních služeb, u kterého jste objednali cestovní služby.
Náš delegát je pověřen zjednat nápravu, jestliže je to možné. Nemá ale oprávnění k uznání nároků.
10.3 Stanovení lhůty před vypovězením smlouvy
Pokud budete chtít vypovědět cestovní smlouvu podle § 651l Obč. zák. kvůli nedostatku uvedenému v § 651i odst. 2 Obč. zák., jste nám nejprve povinni nám stanovit lhůtu k nápravě. To neplatí pouze v případě, že nápravu odmítneme provést nebo že je náprava nutná okamžitě.
10.4 Poškození a zpoždění zavazadel u leteckých zájezdů; zvláštní pravidla a lhůty pro žádosti o nápravu nedostatků
(a) Upozorňujeme, že ztráta, poškození nebo zpoždění zavazadla při leteckých zájezdech řídících se právními předpisy o letecké dopravě, je okamžitě nutno oznámit na místě a podat příslušné letecké společnosti oznámení o vzniklé škodě (P.I.R.). Letecké společnosti a pořadatelé zájezdů mohou podle mezinárodních úmluv odmítnout náhradu škody, pokud nebyl vyplněn reklamační formulář. Reklamaci je u poškození zavazadla nutno podat do 7 dní, u zpoždění zavazadla do 21 dní po vydání.
(b) Ztrátu, poškození nebo nesprávné doručení zavazadla je kromě toho nutno neprodleně oznámit nám, našemu delegátovi, resp. kontaktnímu pracovišti nebo prodejci cestovních služeb.
(c) Důrazně vám doporučujeme, abyste cennosti, peníze, elektronická zařízení a léky přepravovali výhradně v příručním zavazadle.
10.5 Omezení v dopravě
Prosíme o pochopení, že z bezpečnostních důvodů se těhotné cestující mohou našich plaveb účastnit zpravidla pouze do 23. týdne těhotenství. V případě letecké dopravy toto pravidlo platí do 35. týdne těhotenství. Kontaktujte nás prosím co nejdříve, abyste byli informováni, jaké předpisy budou platit pro vaši cestu.

11. Omezení ručení

11.1 Naše smluvní ručení za škody, které nemají povahu újmy na zdraví a nejsou způsobeny vlastním zaviněním, je omezeno do výše trojnásobku ceny zájezdu.
11.2 Naše trestní odpovědnost za škody, které nemají povahu újmy na zdraví nebo jednání ohrožujícího sexuální sebeurčení, a nebyly způsobeny naším zaviněním, je omezená do výše trojnásobku ceny zájezdu.
11.3 Tímto omezením nejsou dotčeny případné nároky, které jsou zakotveny v mezinárodních ujednáních nebo z nich vyplývají a přesahují rámec bodů 11.1 a 11.2.
11.4 Neručíme za vadné plnění, osobní a věcné škody v souvislosti s cestovními službami, které jsou zprostředkovány jen jako cizí služby (např. zprostředkované výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy), pokud je toto výslovně uvedeno v popisu cestovních služeb a v potvrzení rezervace s údajem o totožnosti a adrese zprostředkovaného smluvního partnera tak jednoznačně, že můžete identifikovat, že se nejedná o součást našich služeb a že byly vybrány zvlášť. Tím nejsou dotčena ustanovení § 651b, 651c, 651w a 651y VOP.
Ručíme však, pokud příčinou vaší újmy bylo porušení informačních nebo organizačních povinností z naší strany.

12. Uplatnění nároků: příjemce a informace o způsobech urovnání spotřebitelského sporu

12.1 Nároky podle § 651i odst. 3 body 2 – 7 Obč. zák. je nutno uplatnit vůči nám. Nároky lze také uplatnit přes prodejce, pokud byly cestovní služby objednány přes tohoto prodejce. K uplatnění nároků doporučujeme použít trvalý nosič informací.
12.2 Upozorňujeme na to, že se neúčastníme řízení o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu.

13. Promlčecí lhůta pro jednotlivé cestovní služby

Případné nároky na náhradu škody vůči nám jsou v případě rezervace jednotlivých cestovních služeb promlčeny dle zákonné promlčecí lhůty podle §§ 195, 199 BGB. V ostatních případech jsou nároky vůči nám promlčeny 1 rok od začátku zákonem stanovené lhůty od promlčení.

14. Upozornění k odpovědnosti dopravců za úrazy cestujících po moři

Ručení dopravců za dopravu cestujících po moři podléhá nařízení (ES) č. 392/2009 Evropského parlamentu a rady z 23. 04. 2009 o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři v případě smrti nebo újmy na zdraví cestujících, ztráty nebo poškození zavazadel, ztráty nebo poškození cenných věcí a také v případě cestujících s omezenou schopností pohybu při ztrátě nebo poškození zdravotních pomůcek pro podporu pohybu či dalšího speciálního vybavení. Bližší informace o platných ustanoveních a právech cestujících na základě tohoto nařízení najdete na webu: https://www.kataloge.dertouristik.info/services/rund-ums-reisen/Zusatzinformation.html?to80k=kreuzfahrten.

15. Informační povinnost o identitě letecké společnosti

Na základě nařízení EUR o informování pasažérů letadel o identitě letecké společnosti jsme vás při rezervaci povinni informovat o identitě přepravující letecké společnosti a také o všech leteckých přepravních službách, které jsou poskytovány v rámci rezervovaného zájezdu. Pokud při rezervaci zájezdu ještě není letecká společnost známa, jsme vám povinni sdělit, která letecká společnost, resp. které letecké společnosti pravděpodobně uskuteční let. Jakmile se dozvíme, která letecká společnost bude realizovat let, budeme vás o tom informovat. Pokud dojde ke změně již oznámené letecké společnosti, budeme vás o tom neprodleně informovat.
Seznam leteckých společností se zákazem provozování letecké dopravy v EU (Gemeinschaftliche Liste/Community List of Air Carriers, dříve „Black List") lze nalézt na následující internetové stránce: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

16. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

16.1 Informujeme vás / cestující o všeobecných pasových a vízových náležitostech a také o zdravotních předpisech a povinnostech platných v zemi cílové destinace včetně přibližných lhůt pro získání případného víza před uzavřením smlouvy a rovněž o jejich možných změnách před začátkem cesty.
16.2 Za obstarání a nošení potřebných a platných cestovních dokladů a rovněž za potřebné očkování a za dodržování celních a devizových předpisů odpovídáte výhradně vy sami. Škody, které vzniknou z nedodržení těchto předpisů, např. náklady za odstoupení, vám budou vyúčtovány. To neplatí, pokud jste v důsledku našeho zavinění nebyli informováni, resp. obdrželi nedostatečné nebo nesprávné informace.
16.3 Neručíme za včasné udělení a doručení potřebných víz od příslušného diplomatického zastoupení, a to ani tehdy, pokud jste nás pověřili jejich obstaráním, kromě případů, kdy jsme zaviněně porušili vlastní povinnosti.

17. Cestovní pojištění (pojištění pro případ odstoupení od cestovní smlouvy aj.)

Upozorňujeme vás, že v cenách zájezdů uvedených v tomto katalogu nejsou zahrnuty náklady na pojištění pro případ odstoupení od cestovní smlouvy, resp. pojištění pro případ přerušení zájezdu. Pokud před nastoupením na zájezd odstoupíte od smlouvy, vznikají náklady na storno. Při předčasném ukončení zájezdu mohou vzniknout dodatečné náklady na zpáteční cestu nebo jiné vícenáklady. Proto se doporučuje uzavření zvláštní osobní cestovní ochrany s cestovní pojišťovnou ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Straße 2, 81737 Mnichov. Kromě pojištění nákladů pro případ odstoupení od cestovní smlouvy (RRV) obsahuje i rozsáhlou ochranu zájezdu se servisem nouzového volání nepřetržitě po celých 24 hodin.

18. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje, které nám poskytnete, zpracováváme v souladu s platnými zákony o ochraně osobních údajů. Další informace o tom, jak nakládáme s vašimi osobními údaji, naleznete v našich pokynech o ochraně osobních údajů. Pokud je u rezervace zájezdu uvedena vaše e-mailová adresa, použijeme ji k zasílání informací o podobných cestovních nabídkách naší společnosti. Pokud byste si zasílání informací nepřáli, můžete jej kdykoliv zrušit, aniž by vznikly jiné výdaje než náklady na zaslání podle základních tarifů. Při každém použití vaší e-mailové adresy k tomuto účelu vás na to také znovu upozorníme. Eventuálně můžete zakázat zasílání těchto e-mailů již při rezervaci.

19. Paušální poplatek při odstoupení od smlouvy (srov. čl. 4.2 až 4.4)

Výše paušálního poplatku při odstoupení od smlouvy závisí na typu zvolené cestovní služby a době doručení vašeho oznámení o odstoupení od smlouvy. Pokud jste zkombinovali několik jednotlivých cestovních služeb (např. let a okružní cesta), kalkulují se jednotlivé paušální poplatky zvlášť a poté se sečtou. Upozorňujeme vás, že u jednotlivých cestovních služeb mohou být v takových případech přednostně aplikovány odlišné poplatky podle příslušného popisu jednotlivých cestovních služeb.
Paušální poplatky u jednotlivých cestovních služeb jsou odstupňovány následovně:

19.1 Lety, které lze rezervovat jen v kombinaci s pozemní službou
a) není-li dále stanoveno jinak:
do 42. dne před začátkem cesty 20 %,
od 41. do 30. dne před začátkem cesty 35 %,
od 29. do 22. dne před začátkem cesty 45 %,
od 21. do 15. dne před začátkem cesty 55 %,
od 14. do 7. dne před začátkem cesty 75 %,
od 6. dne před začátkem cesty 85 % ceny.
b) Lety s British Airways a Iberia do Evropy a severní a jižní Ameriky stejně jako lety v O, Q, T a I třídě, lety s Icelandair, Luxair, Air India, Skandinavian Airlines, Fiji Airways, ITA, Royal Jordanian, SKY express, Vueling, Turkish Airlines v U, W třídě a American Airlines v O, Q, T, I třídě
po fixní rezervaci 95 % ceny.
c) Lety (označené poznámkou „Storno poplatky po fixní rezervaci 95 %") se společnostmi Lufthansa, Air Canada, Swiss, Austrian Airlines, Brussels Airlines, United Airlines a Eurowings/Discover Airlines z Rakouska a Švýcarska stejně jako lety s TAP ze Švýcarska do Portugalska,
po fixní rezervaci 95 % ceny.
d) Zvláštní tarify (označené poznámkou „Zvláštní tarif") např. s Air China, Air Europa, American Airlines, Air France, British Airways, Delta, Iberia, KLM, KM Malta Airlines, Qatar Airways, Emirates, Etihad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP, United Airlines, Ajet, Air Corsica
po fixní rezervaci 95 % ceny.
19.2 Lety za denně aktualizované ceny, které lze rezervovat jen v kombinaci s pozemní službou
a) Lety (označené poznámkou „Let za denně aktualizované ceny") se společnostmi Eurowings/ Discover Airlines, Tuifly, Lufthansa, Austrian Airlines, Alaska Airlines, Air Montenegro, Bangkok Airways, British Airways, Aegean Airlines, Brussels Airlines, Caribbean Airlines, Intercaribbean Airways, Hawaiian Airlines, Swiss/Edelweiss, Air Europa, Malaysian Airlines, Turkish Airlines, Air France, Qatar Airways, Emirates, Etihad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP a Windward Island Airways
po fixní rezervaci 95 % ceny.
b) Lety se společností Condor za *zvláštní* tarify (označené poznámkou „Let ve zvláštním tarifu za denně aktualizované ceny")
po fixní rezervaci 95 % ceny.
19.3 Pro letecké zájezdy, samostatně rezervované hotely, okružní cesty, plavby, trajekty a ITS vlakové jízdenky (kromě tarifu „Bahn Spar")
do 42. dne před začátkem cesty 20 %,
od 41. dne před začátkem cesty 35 %,
od 29. dne před začátkem cesty 45 %,
od 21. dne před začátkem cesty 55 %,
od 14. dne před začátkem cesty 75 %,
od 6. dne před začátkem cesty 85 % ceny,
V den odjezdu 100 % ceny u ITS vlakových jízdenek. U tarifu „Bahn-Spar": po fixní rezervaci 100 % ceny.
19.4 Pro cesty autem, plavby, pronájmy vozidel a různé balíčky (potápění, tenis, turistika, lyžování atd.) platí:
do 42. dne před začátkem cesty 20 %,
do 30. dne před začátkem cesty 30 %,
do 22. dne před začátkem cesty 35 %,
do 15. dne před začátkem cesty 45 %,
do 7. dne před začátkem cesty 65 %,
do 3. dne před začátkem cesty 80 %,
od 2. dne před začátkem cesty 85 % ceny.
19.5 Pro prázdninové domy (za jednotku), hausbóty, obytné vozy platí:
do 45. dne před začátkem cesty 20 %,
do 35. dne před začátkem cesty 50 %,
od 34. dne před začátkem cesty 85 %.
19.6 Vnitrostátní karibské lety (např. s Divi Divi Air, Bahamas Air, Winair nebo Air Caraibes) platí částečně jiné storno podmínky uvedené v systému při jednotlivých produktech.
19.7 Letecké transfery z/na trase Kostarika – Panama po fixní rezervaci 95 % ceny.
19.8 Poplatky na zrušení/změnu rezervace výletů a vstupenek jsou obvykle ve výši 100 %, jelikož se zde jedná o zprostředkovanou cestovní službu.

(Revize: duben 2026)

Pořadatel
ITS Reisen · Značka DERTOUR Deutschland GmbH
Humboldtstraße 140-144 · 51149 Kolín nad Rýnem · Telefon +49 69 9588-00
Sídlo: Kolín nad Rýnem · Městský soud: Kolín nad Rýnem HRB 53152 · DIČ: DE811177889
Jednatelé: Dr. Ingo Burmester (mluvčí), Mark Tantz, Britta Fischer, Stefan Römhe