

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Radler-Rast Touristik GmbH jako cestovní kanceláře

1. rozsah použití

1.1 Společnost Radler-Rast Touristik GmbH jako cestovní kancelář zprostředkovává cestovní smlouvy na jednotlivé cestovní služby (např. letenky, hotely atd.), na souborné služby pro cesty (ve smyslu § 2 odst. 2 zákona o souborných službách pro cesty, PRG), jakož i na spojené cestovní služby (ve smyslu § 2 odst. 5 PRG) mezi pořadatelem zájezdů nebo poskytovatelem služeb na jedné straně a cestujícími na straně druhé.

Cestovní kancelář poskytuje své služby v souladu se zákonnými ustanoveními, zejména se zákonem o souborných službách pro cesty (PRG), jakož i s vyhláškou o souborných službách pro cesty (PRV) s péčí řádného hospodáře.

1.2 Všeobecné obchodní podmínky se považují za odsouhlasené, pokud byly předány - před tím, než cestující uzavřeli smlouvu smluvním prohlášením - nebo se cestující mohli seznámit s jejich obsahem - před tím, než uzavřeli smlouvu smluvním prohlášením - na internetových stránkách Radler-Rast Touristik a jsou základem smlouvy o cestovní kanceláři uzavřené mezi cestovní kanceláří a cestujícími.

1.3 Na smlouvu o zprostředkování se vztahují tyto všeobecné obchodní podmínky. Pro smluvní vztahy mezi cestujícími a zprostředkovatelem zájezdu, zprostředkovanými dopravními společnostmi (např. vlakem, autobusem, letadlem a lodí) a dalšími poskytovateli zprostředkovaných služeb platí příslušné všeobecné obchodní podmínky.

2. úkoly cestovní kanceláře

2.1 Cestovní kancelář připraví pro cestujícího nezávazné návrhy cesty na základě informací poskytnutých cestujícím. Pokud to není možné, cestovní kancelář na to cestujícího přátelsky upozorní.

Návrhy na cestu budou vycházet z informací poskytnutých cestujícími. Při navrhování cesty nebo výběru cestovních kanceláří či poskytovatelů služeb se jako parametry používají výše ceny, odborná způsobilost cestovní kanceláře nebo poskytovatele služeb, slevy, zásada nejlepší ceny atd.

2.2 Pokud cestující projeví konkrétní zájem o některý z návrhů zájezdů, které jim cestovní kancelář předloží, cestovní kancelář na základě tohoto návrhu zájezdu

vypracuje odpovídající nabídku zájezdu. Tato cestovní nabídka splňuje požadavky § 4 PRG.

Nabídka zájezdu vytvořená cestovní kanceláří zavazuje pořadatele zájezdu nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb poskytovatele služeb.

2.3 Cestovní kancelář radí a informuje cestující podle jejich potřeb. Cestovní kancelář předloží soubor služeb cestovní kanceláře, který má být pro cestující zprostředkován podle jejich specifikací, nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb služby poskytovatele služeb podle svých nejlepších znalostí, přičemž zohlední podmínky obvyklé v zemi určení/místě určení, jakož i případné zvláštnosti spojené s cestou (např. expediční cesty).

Není povinností poskytovat informace o obecně známých podmínkách (např. topografie, podnebí, flóra a fauna destinace požadované cestujícím), pokud v závislosti na typu cesty neexistují okolnosti, které vyžadují objasnění, nebo pokud objasnění podmínek není nezbytné pro poskytnutí a průběh nebo výkon služby, která má být sjednána.

V zásadě je třeba vzít v úvahu, že cestující si vědomě vybírají jiné prostředí a že úroveň, vybavení, strava (zejména koření) i hygiena odpovídají příslušným normám/kritériím obvyklým v dané zemi/definici.

2.4 Cestovní kancelář informuje cestující před tím, než jsou smluvním prohlášením vázáni smlouvou o souborných službách, mimo jiné o následujících skutečnostech:

2.4.1 Existence balíčku cestovních služeb prostřednictvím standardního informačního listu podle § 4 odst. 1 PRG.

2.4.2 Předmluvní informace stanovené v oddíle 4 odst. 1 PRG, pokud jsou relevantní pro sjednáváný balíček.

2.4.3 Zda je balíček, který má být pro cestujícího zprostředkován, obecně vhodný pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (§ 4 odst. 1 písm. h) PRG), pokud je tato informace pro daný balíček relevantní.

Osobou s omezenou schopností pohybu a orientace se obdobně podle čl. 2 písm. a) nařízení č. 1107/2006 (Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace při cestování letadlem) rozumí osoba s tělesným postižením (smyslovým nebo pohybovým, trvalým nebo dočasným), které omezuje používání prvků balíčku (např. používání dopravního prostředku, ubytování) a

vyžaduje přizpůsobení služeb, které mají být zajištěny zvláštním potřebám této osoby.

2.4.4 Obecné pasové a vízové požadavky cílové země, včetně přibližných lhůt pro získání víz a vyřízení zdravotních formalit (§ 4 odst. 1 bod 6 PRG), pokud se tyto informace vztahují k danému soubornému cestovnímu ruchu. Kromě toho mohou cestující s rakouským občanstvím získat obecné informace o pasových a vízových požadavcích a o zdravotních formalitách, a to výběrem příslušné nebo požadované cílové země na adrese <https://www.bmeia.gv.at/reise-services/laender/> - nebo občané EU u svých zastupitelských úřadů.

Předpokládá se, že je známo, že pro cesty do zahraničí je obecně vyžadován platný cestovní pas.

Cestující jsou odpovědní za dodržování zdravotních formalit, které jim byly sděleny.

Za získání potřebného víza jsou zodpovědní také sami cestující, pokud se cestovní kancelář nedohodla, že obstarání víza převezme.

2.5 Cestovní kancelář informuje cestující předtím, než jsou vázáni smluvním prohlášením, v souladu s § 15 odst. 1 PRG pro spojené cestovní služby, že cestující nemohou uplatňovat žádná práva, která se vztahují výhradně na souborné služby, a že každý poskytovatel služeb odpovídá pouze za smluvní poskytnutí své služby, jakož i že cestující požívají ochrany v případě platební neschopnosti podle nařízení o souborných službách pro cesty.

Podle § 15 odst. 2 PRG splní cestovní kancelář tuto informační povinnost, pokud poskytne příslušný standardní informační list podle přílohy II za předpokladu, že se na daný typ spojených cestovních služeb vztahuje jeden z těchto standardních informačních listů.

2.6 Zvláštní požadavky cestujících ve smyslu přání zákazníka (např. výhled na moře) jsou v zásadě nezávazné a nezakládají právní nárok, pokud tyto požadavky nebyly potvrzeny pořadatelem zájezdu v případě souborných služeb pro cesty, ve smyslu požadavku cestujícího podle § 6 odst. 2 pododst. 1 PRG, nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb ve smyslu požadavku cestujícího ze strany poskytovatele služeb. Pokud je potvrzení vydáno, vzniká závazný závazek služby.

Prohlášení cestovní kanceláře představují závazek předat přání cestujícího pořadateli zájezdu a poskytovateli služeb a nejsou právně závazné, pokud nebyly

potvrzeny pořadatelem zájezdu nebo v případě spojených cestovních služeb nebo individuálních cestovních služeb poskytovatelem služeb. 3. Cestovní kanceláře se zavazují, že v případě, že se jedná o cestovní služby, které jsou poskytovány v rámci cestovního ruchu, budou tyto služby poskytnuty pořadateli zájezdu a poskytovateli služeb.

3) Povinnost cestujících informovat a spolupracovat

3.1 Cestující jsou povinni poskytnout cestovní kanceláři včas, úplně a pravdivě veškeré faktické a osobní údaje, které mají k dispozici.

Cestující musí cestovní kancelář informovat o všech osobních okolnostech nebo okolnostech spolucestujících (např. potravinová intolerance, žádné zkušenosti s cestováním), které by mohly mít význam pro přípravu cestovních návrhů/nabídek nebo pro uskutečnění cesty se službami, které mají být zprostředkovány.

Cestující proto musí na své zvláštní potřeby nebo na zvláštní potřeby spolucestujících, zejména na omezenou pohyblivost nebo zdravotní stav a jiná omezení, která mohou mít vliv na přípravu cestovních návrhů/nabídek nebo na uskutečnění cesty a cestovních služeb, upozornit z vlastní vůle ještě před tím, než se smluvním prohlášením zaváže k uzavření smlouvy. 3.2. Cestující se zavazují, že budou v případě, že se na ně vztahuje smluvní povinnost, informovat o svých zvláštních potřebách nebo o zvláštních potřebách spolucestujících, zejména o omezené pohyblivosti nebo zdravotním stavu a jiných omezeních.

3.2 Cestující, kteří si nechají od cestovní kanceláře provést rezervaci pro sebe nebo pro třetí osobu, jsou tím považováni za zákazníka a v případě, že není učiněno opačné prohlášení, přebírají vůči cestovní kanceláři závazky ze smlouvy o cestovní kanceláři (např. zaplacení poplatku atd.) ve smyslu § 7 odst. 2 PRG.

3.3 Cestující jsou povinni zkontrolovat věcnou správnost všech smluvních dokumentů (např. smlouvy o souborných službách pro cesty, potvrzení o rezervaci, vouchery, poukázky) předaných cestovní kanceláři a případné nesrovnalosti (např. pravopisné chyby ve jménech a datech narození) neprodleně oznámit cestovní kanceláři k opravě.

3.4 Cestující s omezenou schopností pohybu a orientace (podle definice v 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 spolucestujících, těhotné cestující, nezletilé osoby bez doprovodu a cestující, kteří potřebují zvláštní lékařskou pomoc, informují pořadatele zájezdu nebo cestovní

kancelář o svých zvláštních potřebách alespoň 48 hodin před zahájením cesty (§ 11 odst. 8 PRG), aby se na ně nevztahovala omezená povinnost pořadatele zájezdu uhradit náklady na nezbytné ubytování v případě, že doprava zpět není možná z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností.

3.5 Podle § 11 odst. 2 PRG musí cestující s ohledem na příslušné okolnosti neprodleně oznámit jakýkoli zjištěný nesoulad sjednaných cestovních služeb, aby mohl být pořadatel zájezdu postaven do pozice, která mu umožní rychlou nápravu nesouladu - pokud je to možné - s přihlédnutím k případným souvisejícím nákladům (např. úklid náhradního pokoje, vyhledání náhradního hotelu) na místě.

V případě, že cestující neohlásí neshodu, může být tato skutečnost přičtena cestujícímu jako nedbalost (§ 1304 ABGB) v souladu s § 12 odst. 2 PRG.

Nahlášení nesouladu nepředstavuje závazek cestovní kanceláře nebo cestovní agentury k plnění.

3.6 Cestující jsou povinni zaplatit dohodnuté poplatky v rámci smlouvy včas podle platebních podmínek (uvedených v této smlouvě). Cestující nahradí cestovní kanceláři veškerou škodu, která jí vznikne v případě nezaplacení (např. zálohy poskytnuté cestovní kanceláři).

3.7 V případě uplatnění a přijetí plateb z nároků na náhradu škody nebo snížení ceny ve smyslu § 12 odst. 5 PRG (např. výplata odškodnění podle čl. 7 nařízení o právech cestujících v letecké dopravě) musí cestující o této okolnosti informovat cestovní kancelář nebo pořadatele zájezdu.

4 Smlouva o souborných službách pro cesty

4.1 Cestovní kancelář nebo pořadatel zájezdu poskytne cestujícímu kopii smluvního dokumentu nebo potvrzení smlouvy na trvalém nosiči (např. v papírové podobě, e-mailem) při uzavření smlouvy o souborných službách pro cesty nebo bezprostředně poté.

Pokud je smlouva o souborných službách pro cesty uzavírána za současné přítomnosti smluvních stran, mají cestující nárok na papírovou kopii. V případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 odst. 1 FAGG může být kopie nebo potvrzení smlouvy o souborných službách pro cesty cestujícím poskytnuta také na jiném trvalém nosiči (např. e-mailem), pokud s tím cestující souhlasí.

4.2 Cestovní kancelář nebo pořadatel zájezdu poskytne cestujícím v dostatečném předstihu před zahájením souborných služeb pro cesty potřebné rezervační kupony, vouchery, jízdenky na dopravu, vstupenky a informace o plánovaných časech odjezdu a případně o termínech odbavení, jakož i o plánovaných mezipřistáních, přestupech a časech příletu.

5. změny před začátkem cesty

5.1 Cestovní kancelář informuje cestující na jimi naposledy oznámené adrese jasným, srozumitelným a jednoznačným způsobem na trvalém nosiči (např. e-mailem) o nepodstatných změnách obsahu smlouvy o souborných službách pro cesty, které si pořadatel vyhradil ve smlouvě o souborných službách pro cesty a které jednostranně provede v souladu s čl. 9 odst. 1 PRG.

Nepodstatné změny jsou drobné, objektivně odůvodněné změny, které významně nemění charakter a/nebo délku trvání rezervovaného zájezdu a které je třeba posuzovat případ od případu. 5.2. Změny v cestovním ruchu

5.2 Pokud je pořadatel zájezdu nucen provést podstatné změny základních charakteristik cestovních služeb (viz § 4 odst. 1 bod 1 PRG) v souladu s § 9 odst. 2 PRG, pokud nemůže splnit požadavky zákazníka, které výslovně potvrdil, nebo pokud chce zvýšit celkovou cenu zájezdu o více než 8 % v souladu s ustanovením § 8 PRG, pak mohou cestující

- souhlasit s navrhovanými změnami v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem zájezdu, nebo
- souhlasit s účastí na náhradním zájezdu, pokud jej pořadatel zájezdu nabízí, nebo
- odstoupit od smlouvy bez zaplacení náhrady.

Cestovní kancelář proto v právě uvedených případech informuje cestující na jimi naposledy oznámené adrese jasným, srozumitelným a jednoznačným způsobem na trvalém nosiči o následujících bodech:

- změny v cestovních službách a případně jejich vliv na cenu balíčku.
- přiměřenou lhůtu, ve které mají cestující informovat pořadatele o svém rozhodnutí, a právní důsledky nevyjádření se v přiměřené lhůtě.
- případně balíček nabízený jako náhrada a jeho cenu.

Cestujícím se doporučuje, aby své prohlášení učinili písemně. Pokud cestující neučiní prohlášení ve stanovené lhůtě, považuje se to za souhlas se změnami.

6. odpovědnost

6.1 Cestovní kancelář odpovídá v rámci § 17 PRG za chyby v rezervaci (např. pravopisné chyby), pokud nejsou způsobeny chybnými nebo nesprávnými či neúplnými informacemi poskytnutými cestujícími nebo nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi ve smyslu § 2 odst. 12 PRG.

6.2 Cestovní kancelář neodpovídá za majetkové škody a finanční ztráty cestujícího, které vzniknou v souvislosti s rezervací, pokud je lze přičíst nevyhnutelným a mimořádným okolnostem ve smyslu § 2 odst. 12 PRG.

6.3 Cestovní kancelář neodpovídá za poskytnutí jí sjednané služby nebo za poskytnutí služby, kterou pro cestujícího nesjednala nebo kterou neslíbila zajistit, ani za dodatečné služby, které si cestující objednal na místě po zahájení cesty.

Pokud cestovní kancelář při zprostředkování spojených cestovních služeb nesplní své informační povinnosti nebo povinnosti týkající se pojištění proti úpadku ve smyslu § 15 odst. 2 PRG, odpovídá podle ustanovení § 7 a 10 a čtvrtého oddílu PRG, které se jinak vztahují pouze na souborné služby pro cesty.

6.4 Pokud cestovní kancelář zprostředkovává zájezd pořadatele zájezdu se sídlem mimo EHP, musí prokázat, že pořadatel zájezdu plní povinnosti uvedené ve 4. oddílu PRG (poskytování sjednaných služeb, záruka, náhrada škody, povinnost poskytnout součinnost), jinak se na cestovní kancelář vztahují i její povinnosti podle 4. oddílu.

7 Odměna cestovní kanceláře

Cestovní kancelář má nárok na přiměřenou odměnu za svou práci. 7.1.

7.1 Pokud cestovní kancelář připraví nabídku zájezdu odpovídající informacím poskytnutým cestujícím, ale následně nedojde k rezervaci, je cestující povinen zaplatit poplatek odpovídající rozsahu a nákladům na přípravu nabídky zájezdu.

Tento poplatek (poplatek za poradenství) činí nejméně 59 EUR za každou cestovní nabídku a za každého zájemce. 7.2. Poplatky za poradenství a konzultace

7.2 Pokud je rezervace služeb (např. zájezdu, letu nebo hotelu) u příslušného pořadatele zájezdu nebo poskytovatele služeb provedena prostřednictvím cestovní

kanceláře, náleží cestovní kanceláři poplatek (rezervační poplatek) za každou rezervaci a za každého cestujícího odpovídající rozsahu a nákladům rezervace.

Tento poplatek (rezervační poplatek) činí minimálně 39 eur za rezervaci a cestujícího (cestující).

7.3 Pokud si cestující přejí, aby byla smlouva o souborných službách pro cesty převedena na jinou osobu ve smyslu § 7 PRG, má cestovní kancelář nárok na úhradu skutečných, přiměřených nákladů spojených s převodem, v každém případě však na manipulační poplatek ve výši 49 EUR na cestujícího (cestující).

8. doručování - elektronická korespondence

8.1 Za doručovací/kontaktní adresu cestujícího se považuje poslední adresa uvedená cestovní kanceláři (např. e-mailová adresa). Změny musí cestující oznámit neprodleně.

Žádáme cestující, aby používali písemnou formu.