

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Radler-Rast Touristik GmbH jako pořadatele zájezdů

Společnost Radler-Rast Touristik GmbH se stává pořadatelem zájezdů prostřednictvím uzavírání souborných služeb pro cesty ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302 a zákona o souborných službách pro cesty (PRG). Společnost Radler-Rast Touristik GmbH nese jako pořadatel zájezdu plnou odpovědnost za správnou realizaci zájezdu.

Společnost Radler-Rast Touristik GmbH disponuje zákonem požadovaným zajištěním pro vrácení peněz zákazníkům a v případě, že je součástí zájezdu doprava, i pro zajištění vaší dopravy zpět v případě její platební neschopnosti.

O soubornou cestovní službu se jedná mimo jiné tehdy, pokud jsou na žádost cestujících kombinovány alespoň dvě různé cestovní služby, a to před uzavřením smlouvy na všechny služby.

Za soubor služeb se považuje i to, pokud jsou s jednotlivými poskytovateli cestovních služeb uzavřeny samostatné smlouvy a jsou zakoupeny ve stejném rezervačním procesu ("nákupní košík"), pokud je zájezd nabízen, smluvně přislíben nebo fakturován za soubor služeb nebo celkovou cenu, pokud je zájezd inzerován nebo smluvně přislíben jako "soubor služeb" a pokud lze zájezd sestavit jako "dárekový balíček" nebo zakoupit prostřednictvím "rezervace na kliknutí".

Všeobecné podmínky se považují za odsouhlasené, pokud byly předány - předtím, než cestující uzavřel smlouvu smluvním prohlášením - nebo pokud se cestující mohl seznámit s jejich obsahem - předtím, než uzavřel smlouvu smluvním prohlášením - na internetových stránkách společnosti Radler-Rast Touristik GmbH a tvoří základ smlouvy o souborných službách pro cesty, která byla uzavřena mezi cestovní kanceláří a cestujícími.

Předtím, než jsou cestující vázáni smlouvou o souborných službách pro cesty nebo jejím smluvním prohlášením, poskytne jim pořadatel zájezdu, a pokud je souborná služba pro cesty sjednána prostřednictvím cestovní kanceláře, také cestovní kancelář, příslušný standardní informační list podle přílohy I části A nebo B zákona o souborných službách pro cesty, a pokud jsou tyto informace pro danou soubornou službu relevantní, informuje je o následujících základních charakteristikách cestovních služeb:

- Destinace, trasa a délka pobytu - Dopravní prostředky, místo, den a čas odjezdu a návratu - Poloha, hlavní charakteristiky, případně turistická klasifikace ubytování.

- Obecná vhodnost pro osoby se sníženou pohyblivostí - Kontaktní údaje cestovní kanceláře a cestovní agentury - Celková cena zájezdu včetně daní a případných poplatků a dalších nákladů - Platební podmínky - Minimální počet účastníků včetně lhůty pro zrušení zájezdu - Obecné pasové a vízové požadavky - Právo na zrušení zájezdu za náhradu před zahájením zájezdu - Cestovní pojištění (pojištění storna; pojištění na pokrytí nákladů na pomoc včetně repatriace v případě úrazu, nemoci, úmrtí).

Při uzavírání smlouvy o souborných službách pro cesty obdrží cestující od pořadatele zájezdu následující informace jasně, jasné, jednoduše a srozumitelně, v případě písemné formy čitelně:

1. veškeré zvláštní pokyny cestujících, které se staly součástí smlouvy; 2. informace o tom, že pořadatel odpovídá za řádné provedení všech cestovních služeb uvedených v cestovní smlouvě a je povinen poskytnout pomoc, pokud se cestující ocitnou v obtížích; 3. název, kontaktní údaje a adresu instituce poskytující ochranu v případě platební neschopnosti a případně název a kontaktní údaje příslušného orgánu pro tento účel v daném členském státě; 4. název, adresu a telefonní číslo instituce poskytující ochranu v případě platební neschopnosti a případně název a kontaktní údaje příslušného orgánu pro tento účel v daném členském státě. Jméno, adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa a případně číslo faxu místního zástupce pořadatele, kontaktního místa nebo jiné služby, kterou mohou cestující využít k rychlému kontaktu s pořadatelem, ke komunikaci s pořadatelem bez zbytečného úsilí, k žádosti o pomoc od pořadatele v případě potíží nebo k nahlášení nesouladu, který zjistí během provádění souborných služeb, 5. Údaj o tom, že cestující by měli neprodleně informovat pořadatele o jakémkoli nesouladu, který zjistí během poskytování souborných služeb, 6. v případě nezletilých cestujících, které nedoprovází rodič nebo osoba pověřená nebo jmenovaná jejich péčí a výchovou, pokud smlouva o souborných službách zahrnuje jejich ubytování, informace o tom, jak navázat přímé spojení s nezletilou osobou nebo s osobou odpovědnou za ni v místě jejího pobytu,

7. informace o stávajících interních postupech pro podávání stížností a postupech alternativního řešení sporů podle směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES, Úř. věst. č. L 165, 18.6.2013, s. 1. 63 a případně orgánu pro alternativní řešení

sporů, kterému podléhá společnost Radler-Rast Touristik GmbH, a platformě pro řešení sporů on-line podle nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES, Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 1; a

8. informace o převodu cestovní smlouvy na další cestující.

Bezprostředně po uzavření nebo potvrzení je smlouva o souborných službách pro cesty cestujícím zpřístupněna e-mailem nebo v případě osobní přítomnosti v listinné podobě.

Změny smlouvy o souborných službách pro cesty

(1. Pokud pořadatel před zahájením zájezdu jednostranně změní obsah smlouvy o souborných službách pro cesty kromě ceny v nevýznamném rozsahu, informuje o této změně cestující jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem na trvalém nosiči.

2. Pokud je pořadatel před zahájením zájezdu povinen změnit některou ze základních charakteristik cestovních služeb, a to: a) destinace, trasu a délku pobytu s příslušnými daty a v případě, že je součástí zájezdu ubytování, počet nocí v zájezdu,

(b) dopravní prostředky, včetně jejich charakteristiky a třídy, místa, data a času odjezdu a návratu, délky a míst mezizastávek a návazných služeb, c) umístění, hlavní charakteristiky a případně turistickou klasifikaci ubytování v souladu s pravidly země určení, d) stravování, e) prohlídky, výlety nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně souborných služeb, f) zda jsou některé z cestovních služeb poskytovány cestujícím v rámci skupiny, a pokud ano, přibližnou velikost skupiny, je-li to možné,

(g) v případě, že využití jiných turistických služeb cestujícími závisí na účinné ústní komunikaci, jazyk, v němž jsou tyto služby poskytovány, a h) údaj o tom, zda je soubor služeb obecně vhodný pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, nebo pokud nemůže splnit specifické požadavky cestujících, které se staly součástí smlouvy, nebo pokud navrhuje zvýšení celkové ceny souboru služeb o více než 8 %, mohou cestující v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem souhlasit s navrhovanou změnou nebo odstoupit od smlouvy bez zaplacení jakékoli náhrady. Pokud cestující neučiní prohlášení ve stanovené lhůtě, považuje se to za souhlas se změnou.

(3) V případě odstoupení od smlouvy o souborných službách pro cesty mohou cestující souhlasit s jiným zájezdem - pokud možno stejné nebo vyšší kvality - jako náhradou, pokud jim to pořadatel zájezdu nabídne. V opačném případě pořadatel zájezdu vrátí cestujícím všechny platby, které provedli oni sami nebo jejich jménem, a to neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od obdržení oznámení o odstoupení od smlouvy.

(4. Pořadatel zájezdu neprodleně informuje cestující na trvalém nosiči jasným, srozumitelným a jednoznačným způsobem o

1. navrhované změny a případně jejich vliv na cenu balíčku.
2. přiměřenou lhůtu, ve které mají cestující informovat pořadatele o svém rozhodnutí.
3. balíček nabízený jako náhrada, pokud existuje, a jeho cena.
4. a že nevyjádření se ve stanovené lhůtě může být považováno za souhlas.

(5. Pokud změny smlouvy o souborných službách pro cesty nebo souborných služeb nabízených jako náhrada vedou ke snížení kvality nebo ceny souborných služeb, mají cestující nárok na přiměřené snížení ceny.

Odstoupení od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením zájezdu.

Cestující může od smlouvy o souborných službách kdykoli před zahájením cesty odstoupit bez udání důvodu.

Pokud cestující odstoupí od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením zájezdu, může pořadatel zájezdu požadovat zaplacení přiměřené a odůvodněné náhrady.

Smlouva o souborných službách pro cesty může stanovit přiměřenou paušální náhradu, která se vypočítá na základě časového intervalu mezi odstoupením od smlouvy a plánovaným zahájením souborných služeb a na základě očekávaných ušetřených výdajů a příjmů z jiného využití cestovních služeb.

Pokud není smluvně dohodnuta paušální náhrada, odpovídá náhrada ceně zájezdu snížené o ušetřené výdaje a příjmy z jiného využití cestovních služeb.

Na žádost cestujícího pořadatel zájezdu odůvodní výši náhrady.

V případě odstoupení od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením zájezdu vrátí pořadatel zájezdu cestujícím všechny částky, které

cestující nebo jejich jménem za zájezd zaplatili - po odečtení přiměřené a odůvodněné náhrady - neprodleně, nejpozději však do 14 dnů od obdržení oznámení o odstoupení od smlouvy.

Cestující může od smlouvy o souborných službách pro cesty před zahájením zájezdu odstoupit, aniž by musel platit jakoukoli náhradu, pokud v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které významně ovlivňují uskutečnění zájezdu nebo přepravu osob do místa určení.

Pokud cestující odstoupí od smlouvy o souborných službách pro cesty, protože v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které významně ovlivňují uskutečnění souborných služeb nebo přepravu osob do místa určení, má nárok na vrácení všech plateb za souborné služby v plné výši, nikoli však na další odškodnění.

Pořadatel může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o souborných službách pro cesty, a to za vrácení všech plateb za zájezd v plné výši, avšak bez nároku na jakoukoli další náhradu,

1. pokud se na zájezd přihlásilo méně osob, než je minimální počet účastníků uvedený ve smlouvě, a pořadatel obdrží oznámení o odstoupení od smlouvy ve lhůtě stanovené ve smlouvě, nejpozději však do

a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest delších než šest dní, b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest v délce od dvou do šesti dní,

(c) 48 hodin před začátkem balíčku v případě dovolené kratší než dva dny; nebo

2. pokud pořadatel zájezdu nemůže splnit smlouvu z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností a jeho oznámení o odstoupení od smlouvy obdrží cestující bez prodlení, nejpozději však před zahájením zájezdu.

V případě odstoupení od smlouvy podle předchozích dvou odstavců vrátí pořadatel zájezdu cestujícím všechny částky, které cestující nebo jejich jménem zaplatili za souborné služby pro cesty, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od obdržení oznámení o odstoupení od smlouvy.

Cestující mohou pořadatele zájezdu neprodleně upozornit na jakýkoli nesoulad, který zjistí při poskytování cestovních služeb sjednaných ve smlouvě o souborných službách, s přihlédnutím k příslušným okolnostem, a stanovit přiměřenou lhůtu k jeho odstranění.

Pokud cestovní služba sjednaná ve smlouvě o souborných službách není poskytnuta nebo je poskytnuta nedostatečně, pořadatel zájezdu v přiměřené lhůtě odstraní nesoulad, ledaže by to nebylo možné nebo by to bylo spojeno s nepřiměřenými náklady s ohledem na rozsah nesouladu a hodnotu dotčené cestovní služby.

Pokud nelze významnou část dohodnutých cestovních služeb poskytnout v souladu se smlouvou, nabídne pořadatel cesty cestujícím bez dodatečných nákladů přiměřená jiná opatření pro pokračování zájezdu, která jsou pokud možno rovnocenná nebo kvalitnější než smluvně dohodnuté služby;

Totéž platí i v případě, že cestující nejsou přepraveni zpět do místa odjezdu v souladu se smlouvou. Pokud jiná opatření nabízená pořadatelem zájezdu vedou k nižší kvalitě souborných služeb ve srovnání se smluvně dohodnutými službami, poskytne pořadatel zájezdu cestujícím přiměřenou slevu z ceny. Cestující mohou odmítnout navrhovaná jiná opatření pouze v případě, že nejsou srovnatelná se službami sjednanými ve smlouvě o souborných službách nebo že poskytnuté snížení ceny není přiměřené.

Nelze-li nabídnout jiná ujednání nebo odmítnou-li cestující jiná nabízená ujednání, zajistí pořadatel zájezdu v případě sjednaných cestovních služeb, které nemohou být poskytnuty ve značném rozsahu v souladu se smlouvou, následující opatření okamžitou repatriaci cestujících rovnocennou dopravní službou bez dodatečných nákladů pro cestující, pokud je přeprava osob součástí souborných služeb pro cesty.

Pořadatel zájezdu hradí náklady na nezbytné ubytování cestujících, pokud možno v rovnocenné kategorii, po dobu maximálně tří nocí, pokud zpáteční přeprava cestujících dohodnutá ve smlouvě o souborných službách pro cesty není možná z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností.

Osoby se sníženou pohyblivostí ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí v letecké dopravě, Úřední věstník Evropské unie č. L 204, 26.7.2006, s. 1, a jejich doprovod, těhotné ženy a nezletilé osoby bez doprovodu, jakož i osoby vyžadující zvláštní lékařskou péči, jsou osvobozeny od omezení nákladů, pokud byl pořadatel zájezdu informován o zvláštních potřebách těchto osob alespoň 48 hodin před zahájením souborných služeb pro cesty.

Snížení ceny a kompenzace

Pokud bylo oznámení o zjištěném nesouladu podáno neprodleně a v souladu s požadavky, poskytne pořadatel zájezdu cestujícím přiměřenou slevu z ceny za každé období zájezdu, jehož se nesoulad týká, pokud nesoulad nezavinili cestující.

V případě významného nesouladu poskytne pořadatel zájezdu rovněž přiměřenou náhradu za ztrátu radosti z dovolené, pokud bylo oznámení o zjištěném nesouladu učiněno neprodleně v souladu s požadavky.

Pořadatel zájezdu neposkytne náhradu škody, pokud je nesoulad se smlouvou přičitatelný třetí straně, která se nepodílí na poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o souborných službách, a nesoulad se smlouvou nebyl předvídatelný ani odstranitelný nebo je způsoben nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi.

Výplata náhrady škody ze strany pořadatele zájezdu může být omezena, pokud je rozsah náhrady škody nebo podmínky, za nichž musí poskytovatel cestovní služby zahrnuté do smlouvy o souborných službách pro cesty, omezeny mezinárodními dohodami závaznými pro Evropskou unii.