

# CESTOVNÍ PODMÍNKY A-ROSA FLUSSSCHIFF GMBH

## Všeobecné obchodní podmínky 2019

Vážení cestující, pečlivě si prosím přečtěte tyto cestovní podmínky. Níže uvedená ustanovení se, pokud byla účinně dohodnuta, stanou obsahem cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností A-ROSA Flussschiff GmbH. Tato ustanovení doplňují zákonné předpisy § 651a až 651y ObčZ (německého občanského zákoníku) a články 250 a 252 úvodního zákona k německému občanskému zákoníku (EGBGB).

### 1. Uzavření cestovní smlouvy/povinnosti cestujícího

1.1. Následující ustanovení se vztahují na všechny rezervační kanály (např. cestovní kancelář, přímá rezervace u poskytovatele, rezervace přes telefon, online atd.):

a) Nabídka vychází ze zveřejněných propagačních materiálů o zájezdech a z doplňujících informací souvisejících s příslušným zájezdem, v rozsahu, který poskytuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH, a který je k dispozici zákazníkovi v okamžiku rezervace.

b) Zákazník je odpovědný za veškeré smluvní závazky cestujících, pro které rezervaci provádí, a to tak jako by ji prováděl pro svou osobu, v případě převzetí této povinnosti na základě výslovného prohlášení.

c) V případě, že se obsah potvrzení rezervace od společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH liší od obsahu objednávky, je toto prohlášení považováno za novou nabídku pořadatele zájezdu, která je závazná po dobu 10 dnů. Smlouva musí být uzavřena na základě této nové nabídky, pokud A-ROSA Flussschiff GmbH upozorní na změnu související s novou nabídkou a splní své předmluvní informační povinnosti a zákazník odsouhlasí přijetí této nabídky prostřednictvím výslovného prohlášení nebo úhradou zálohové platby v rámci lhůty stanovené společností A-ROSA Flussschiff GmbH.

d) V případě předběžné rezervace je příslušný zájezd rezervován po dobu 3 pracovních dnů. Po uplynutí této doby je předběžná rezervace považována za potvrzenou. Během této doby může zákazník zájezd nebo termín zájezdu změnit nebo předběžnou rezervaci bez poplatku zrušit.

1.2. Rezervace provedené **ústně, telefonicky, písemně, e-mailem, SMS zprávou nebo faxem** jsou předmětem následujících ustanovení:

a) Vytvořením rezervace (registrací k cestě) zákazník nabízí společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH uzavření závazné cestovní smlouvy.

b) Smlouva vzniká při přijetí potvrzení rezervace (prohlášení o přijetí) od A-ROSA Flussschiff GmbH. Smlouva nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při nebo bezprostředně po uzavření smlouvy odešle A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníkovi potvrzení o rezervaci zájezdu, a to v písemné nebo elektronické podobě.

1.3. V případě rezervací učiněných **prostřednictvím internetu (např. online, skrze aplikaci aj.)** jsou uplatňována následující ustanovení:

a) Proces elektronické rezervace je zákazníkovi vysvětlen na příslušné webové stránce.

b) Zákazník má možnost své záznamy opravit nebo online rezervační formulář kompletně smazat nebo obnovit. Tato možnost a její použití je také vysvětleno.

c) Webová stránka obsahuje seznam jazyků, ve kterých je smlouva dostupná pro potřeby vytvoření online rezervace.

d) V případě, že je text smlouvy k dispozici u společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH, bude o této skutečnosti zákazník informován, včetně možností, jak získat přístup k textu smlouvy.

e) Kliknutím na tlačítko „Book“ (závazně rezervovat se závazkem uhradit cenu), nebo jiné tlačítko s podobnou formulací a stejným efektem, zákazník nabízí společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH uzavření závazné cestovní smlouvy.

f) Zákazník bez zbytečného odkladu obdrží elektronické potvrzení o přijetí rezervace.

g) Skutečnost, že registrace k cestě je dokončením rezervace odeslána, nevede ke vzniku nároku zákazníka na uzavření cestovní smlouvy.

h) K uzavření smlouvy dochází poté, co zákazník obdrží od společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH potvrzení rezervace, která musí mít prokazatelnou formu. V případě, že webová stránka potvrdí rezervaci ihned poté, co zákazník klikne na tlačítko „Book“ (závazně rezervovat se závazkem uhradit cenu), a to tak, že dojde k zobrazení potvrzení příslušné rezervace na obrazovce, je cestovní smlouva uzavřena v okamžiku zobrazení potvrzení. Další potvrzení o přijetí rezervace dle bodu f) výše není vyžadováno, jelikož zákazník má možnost si potvrzení rezervace uložit a vytisknout. Závaznost cestovní smlouvy však nezávisí na skutečnosti, zdali zákazník využije tyto možnosti a smlouvu si uloží nebo vytiskne.

1.4. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zdůrazňuje, že v souladu s ustanoveními § 312(7), 312g(2) věta 1 č. 9 německého ObčZ, neexistuje u cestovních smluv uzavřených, podle § 651a a 651c německého ObčZ, prostřednictvím prodeje na dálku (dopisy, katalogy, telefonáty, faxy, e-maily, SMS zprávy, skrze média a další online služby) nárok na zrušení; zákazník má namísto toho zákonná práva na odstoupení od smlouvy nebo vypovězení smlouvy, zejména právo na odstoupení podle § 651h německého ObčZ (viz bod 7). Nárok na zrušení však vzniká, pokud byla smlouva o cestovních službách, podle § 651a německého ObčZ, uzavřena mimo obchodní prostory. Pokud byla ústní vyjednávání, na základě nichž došlo k uzavření smlouvy, realizována na základě předchozího požadavku zákazníka, právo na zrušení v takovém případě nevzniká.

## **2. Úhrada**

2.1. Po uzavření smlouvy (přijetí potvrzení rezervace) a obdržení potvrzení o zajištění, podle § 651r německého ObčZ a § 252 EGBGB, je potřeba provést úhradu zálohy ve výši 25 % z celkové ceny. Po uhrazení zálohy je v plné výši splatné i pojistné zprostředkované společností A-ROSA Flussschiff GmbH. Platbu lze provést prostřednictvím kreditní karty nebo převodem přímo společností A-ROSA Flussschiff GmbH v závislosti na platební metodě zvolené zákazníkem. Pokud není se společností A-ROSA Flussschiff GmbH výslovně dohodnuto jinak, platby zprostředkovatelským cestovních kancelářím nepředstavují splnění povinnosti úhrady. Doplatek ceny je potřeba uhradit do 30 dnů před započítáním cesty, jelikož vzhledem k vydání potvrzení o zajištění společnost A-ROSA Flussschiff GmbH již nemůže uplatnit právo na zrušení vzhledem k důvodům uvedeným v bodě 5.2. U rezervací vytvořených méně než 30 dnů před zahájením cesty, je potřeba uhradit cenu zájezdu v plné výši co nejdříve.

2.2. Neuhradí-li zákazník zálohu a/nebo doplatek v uvedeném termínu, i když je poskytovatel ochoten a schopen řádně poskytnout smluvní služby a splnil zákonné informační povinnosti, je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH oprávněná po zaslání upomínky a stanovení náhradní lhůty splatnosti odstoupit od cestovní smlouvy a zákazníkovi naúčtovat náklady spojené s odstoupením dle bodu 7.2 věty 2 až 7.5.

2.3. Po uhrazení celkové ceny zájezdu, nejdříve však tři týdny před zahájením zájezdu, budou zákazníkovi poskytnuty potřebné cestovní doklady.

## **3. Plnění a ceny**

3.1. Rozsah plnění ze strany společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH vyplývá z obsahu potvrzení objednávky společně s katalogem nebo s nabídkou zájezdu platnou v době zájezdu dle všech uvedených informací a vysvětlení, včetně individuálních ujednání.

3.2. Návaznou dopravu vlakem, autobusem nebo letadlem si organizuje a objedná zákazník sám. Na požádání je A-ROSA Flussschiff GmbH připravená příslušnou dopravu zprostředkovat.

3.3. Pro všechny slevy vyplývající z věku zákazníka je směrodatný věk dosažený v den zahájení zájezdu.

## **4. Změny smluvního plnění před zahájením cesty, které nemají vliv na cenu zájezdu**

4.1. Změny v plnění oproti dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, které jsou po uzavření smlouvy nezbytné, a které A-ROSA Flussschiff GmbH nezpůsobila proti dobré víře, jsou povoleny pouze v případě, pokud tyto změny nejsou výrazné a neomezují celkový charakter zájezdu.

4.2. A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna srozumitelně informovat zákazníka o změnách v rámci služeb okamžitě poté, co se tuto skutečnost dozví, a to prokazatelnou formou (např. e-mailem, SMS nebo hlasovou zprávou) a způsobem zdůrazňujícím příslušnou změnu. V případě zásadních změn v rámci služeb nebo odchylky od konkrétních požadavků zákazníka, které jsou součástí smlouvy, platí § 651g německého ObčZ. Pokud má změna vliv na obsah cestovní smlouvy, má zákazník nárok, v rámci doby stanovené společností A-ROSA Flussschiff GmbH, změnu akceptovat, zdarma od cestovní smlouvy odstoupit nebo požadovat místo v rámci vhodného zájezdu, pokud jej A-ROSA Flussschiff GmbH nabízí. Zákazník může a nemusí na komunikaci ze strany A-ROSA Flussschiff GmbH reagovat. Pokud zákazník reaguje, může se změnou souhlasit, požadovat místo v rámci vhodného zájezdu nebo zdarma od cestovní smlouvy odstoupit. Pokud zákazník v rámci stanovené lhůty nereaguje, je příslušná změna považována za schválenou. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka na tuto skutečnost upozorní v rámci komunikace ohledně změn služeb v souladu s bodem 4.2.

4.3. Případné nároky ze záruky zůstávají nedotčeny, pokud má změněné plnění vady. A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna bezodkladně informovat zákazníka o podstatných změnách v plnění. V případě výrazné změny podstatné části cestovního plnění před zahájením cesty je zákazník

oprávněn odstoupit od cestovní smlouvy. Zákazník musí tato práva vůči A-ROSA Flussschiff GmbH uplatnit neprodleně po oznámení společnosti o změně v cestovním plnění nebo po odřeknutí zájezdu.

4.4. Dojde-li ke zvýšení dopravních nákladů platných při uzavření cestovní smlouvy, zejména náklady na pohonné hmoty, může A-ROSA Flussschiff GmbH navýšit cenu zájezdu dle níže uvedeného výpočtu:

a) V případě zvýšení vztahujícího se na jedno místo může A-ROSA Flussschiff GmbH požadovat částku zvýšení po zákazníkovi.

b) V ostatních případech se dodatečné dopravní náklady požadované dopravcem dělí počtem míst dohodnutého dopravního prostředku. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH může toto navýšení částky požadovat po zákazníkovi.

4.5. Dojde-li k navýšení poplatků platných pro A-ROSA Flussschiff GmbH při uzavření cestovní smlouvy, jako např. přístavní nebo letištní poplatky, může být cena zájezdu navýšena o příslušnou poměrnou částku.

4.6. K takovému navýšení může dojít pouze v případě, jestliže je doba mezi uzavřením smlouvy a dohodnutým termínem zájezdu delší než čtyři měsíce, a pokud okolnosti vedoucí ke zvýšení nenastaly ještě před uzavřením smlouvy a při uzavření smlouvy je A-ROSA Flussschiff GmbH nemohla předvídat. V případě dodatečné změny ceny zájezdu musí poskytovatel zájezdu cestujícího neprodleně informovat. Zvýšení ceny od 20. dne před nástupem zájezdu je neúčinné. V případě zvýšení ceny o více než 8 % je zákazník oprávněn odstoupit od cestovní smlouvy bez poplatku nebo požadovat účast na zájezdu v téže hodnotě, pokud je A-ROSA Flussschiff GmbH s to ze své nabídky takový zájezd bez dalších nákladů pro zákazníka nabídnout. Zákazník musí tento nárok vůči A-ROSA Flussschiff GmbH uplatnit neprodleně po oznámení navýšení ceny ze strany společnosti.

4.7. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna komunikovat zákazníkovi snížení ceny v souladu s výše uvedeným.

## **5. Výpověď ze strany A-ROSA Flussschiff GmbH a odstoupení v důsledku nedosažení minimálního počtu účastníků**

5.1. Pokud cestující přes upozornění A-ROSA Flussschiff GmbH smlouvu neustále porušuje nebo jedná v rozporu se smlouvou, je společnost oprávněná smlouvu zrušit okamžitě bez předchozího upozornění. To neplatí, pokud je jednání v rozporu se smlouvou založeno na porušení informačních povinností poskytovatele zájezdu. V případě výpovědi ze strany A-ROSA Flussschiff GmbH zůstává společnosti nárok na cenu zájezdu; musí však vzít v úvahu hodnotu ušetřených nákladů a prospěch, který má z jiného použití nevyužitého plnění, včetně refundovaných částek ze strany dodavatele služeb. V těchto případech jsou pracovníci společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH a lodní personál výslovně zmocněni hájit zájmy společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH.

5.2. A-ROSA Flussschiff GmbH může odstoupit od cestovní smlouvy do 35 dnů před zahájením zájezdu v případě nedosažení minimálního počtu účastníků (110 osob), který je stanoven v nabídce zájezdu. A-ROSA Flussschiff GmbH je po nastání předpokladu pro neprovedení zájezdu povinna neprodleně o této skutečnosti uvědomit účastníka zájezdu a předat mu prohlášení o odstoupení. Dojde-li ke zrušení zájezdu z tohoto důvodu, jsou veškeré platby spojené s úhradou ceny zájezdu neprodleně vráceny zákazníkovi, nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení o zrušení.

## **6. Zavazadlo a zvířata na palubě A-ROSA Flussschiff GmbH**

Zavazadlo smí obsahovat jen předměty osobní potřeby. Zákazníkovi není dovoleno přinést na palubu říční lodě zejména omamné látky, zbraně, střelivo, výbušné látky nebo hořlaviny. Dle mezinárodních úmluv jsou drogové delikty oznamovány místním úřadům. Na palubu říčních lodí A-ROSA není povoleno brát zvířata.

## **7. Odstoupení zákazníka před zahájením zájezdu, storno náklady**

7.1. Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy je potřeba ohlásit společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH. Pokud byl zájezd rezervován prostřednictvím jiného poskytovatele, může být odstoupení od smlouvy oznámeno také jemu. Zákazníkovi se ve vlastním zájmu a z důvodu zajištění důkazu neodkladně doporučuje, aby prohlášení o odstoupení provedl prokazatelnou formou.

7.2. Pokud zákazník od smlouvy odstoupí před zahájením zájezdu nebo pokud k zájezdu nenastoupí, ztratí společnost A-ROSA Flussschiff GmbH nárok na cenu zájezdu. Místo toho může společnost A-ROSA Flussschiff GmbH, pokud za odstoupení neodpovídá nebo pokud v bezprostřední blízkosti destinace vyvstanou zvláštní okolnosti, které závažně ovlivní plnění smlouvy nebo přepravu osob do místa určení, požadovat přiměřené odškodnění z příslušné ceny zájezdu za přípravu zájezdu a za výlohy učiněné před tím, než došlo k odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení zákazníka vzniká společnosti nárok na odškodnění za učiněné přípravu zájezdu a výlohy. Pro stanovení výše

odškodného je rozhodující datum přijetí odstoupení od smlouvy. Z tohoto důvodu je doporučováno, aby odstoupení bylo učiněno písemnou formou. Paušální odškodnění se vypočítá takto:

a) standardní paušál u ceny A-ROSA Premium all-inclusive

- do 31. dne před nástupem zájezdu 25 %
- 30 a méně dnů před nástupem zájezdu 40 %
- 24 a méně dnů před nástupem zájezdu 50 %
- 17 a méně dnů před nástupem zájezdu 60 %
- 10 a méně dnů před zahájením zájezdu 80 %
- 3 dny a méně před zahájením zájezdu, storno v den nástupu nebo při nenastoupení zájezdu 90 %

b) zvláštní paušál u ceny A-ROSA Basic

- do 31. dne před nástupem zájezdu 35 %
- 30 a méně dnů před nástupem zájezdu 50 %
- 24 a méně dnů před nástupem zájezdu 60 %
- 17 a méně dnů před nástupem zájezdu 75 %
- 10 a méně dnů před zahájením zájezdu 85 %
- 3 dny a méně před zahájením zájezdu, storno v den nástupu nebo při nenastoupení zájezdu 90 %

c) Pro dodatečné tematické balíčky se samostatným objednacím kódem, jako např. wellness balíček, a pro přípravy příjezdu nebo odjezdu a prodloužené hotelové pobyty platí standardní paušál (7.2.a.).

7.3. Až do nástupu zájezdu může cestující, v souladu s § 651e německého ObčZ, požadovat, aby místo něho vstoupila do práv a povinností z cestovní smlouvy třetí osoba. Takový požadavek se považuje za včasný, pokud jej A-ROSA Flussschiff GmbH obdrží do sedmi dnů před zahájením cesty. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH může vstup třetí osoby zamítnout, pokud tato osoba nevyhovuje příslušným požadavkům zájezdu nebo její účasti brání zákonné předpisy nebo úřední nařízení. Vstoupí-li do smlouvy třetí osoba, pak ona a cestující společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH ručí společně a nerozdílně za cenu zájezdu a dodatečné náklady vzniklé v důsledku výměny účastníků. Za změnu pasažéra lodní přepravy účtuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH jednorázový poplatek ve výši 50,00 € za osobu. Náklady vzniklé případnou změnou objednaných dodatečných služeb (letů atd.) se objednavájcím přiučtují v plné výši.

7.4. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH si vyhrazuje právo místo výše uvedených paušálů požadovat vyšší, individuálně stanovené odškodnění, pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH doloží, že jí vznikly podstatně vyšší náklady, než je platný paušál. V tomto případě je A-ROSA Flussschiff GmbH povinná požadované odškodnění konkrétně vyčíslit a zohlednit ušetřené výdaje a případně jiné využití cestovních služeb.

7.5. Zákazníkovi zůstává v každém případě dovoleno prokázat firmě A-ROSA Flussschiff GmbH, že jí nevznikla vůbec žádná škoda nebo škoda podstatně nižší, než je účtovaný paušál.

7.6. Pokud je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH vrátit cenu zájezdu v důsledku jeho zrušení, musí se platba uskutečnit bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení o zrušení.

## 8. Přeobjednání

Zákazník nemá po uzavření smlouvy nárok na změnu termínu, destinace, místa nástupu zájezdu, ubytování nebo druhu dopravy (dále jen přeobjednání). Pokud přesto dojde k přeobjednání na základě požadavku zákazníka, může společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníkovi účtovat poplatek za změnu v objednávce při dodržení níže uvedených lhůt. Výše poplatku je uvedena níže:

8.1. Přeobjednání do 30 dnů před nástupem zájezdu

Při přeobjednání do 30 dnů před nástupem zájezdu platí:

a) objednávky v cenové kategorii A-ROSA Premium all-inclusive: první změna na osobu zdarma; každá další změna za 25,00 € na osobu, pokud je změna objednávky provedena v rámci v rámci A-ROSA Premium all-inclusive a jedná se o závaznou objednávku.

Poplatek za změnu v kategorii z A-ROSA Premium all-inclusive na A-ROSA Basic činí 150,00 €.

b) Objednávky v cenové kategorii A-ROSA Basic: 200,00 € za osobu, pokud je změna objednávky provedena v rámci A-ROSA Basic a jedná se o závaznou objednávku.

c) objednávky zahrnující dopravu letadlem: u změn v rámci objednávek zahrnujících dopravu letadlem je poplatek uvedený v bodě 8.1. a) - c) navýšen o 80,00 € za osobu.

8.2. Přeobjednání od 29 dnů před nástupem zájezdu

Jakýkoliv požadavek zákazníka na přeobjednání, který společnost A-ROSA Flussschiff GmbH obdrží od 29 dnů a méně před nástupem zájezdu, lze provést, pokud je to vůbec možné, jen po odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy za stávajících podmínek a současně při uzavření nové objednávky. To neplatí pro přeobjednání způsobující jen nepatrné navýšení nákladů.

8.3. Poplatky spojené s administrativními kroky, odstoupením od smlouvy nebo přeobjednáním jsou splatné ihned.

## 9. Nevyužité služby

Nevyužije-li zákazník/cestující některou z cestovních službu, která mu byla řádně nabídnuta, z vlastních důvodů (např. pro dřívější návrat nebo z jiných důvodů), nemá cestující nárok na vrácení poměrné ceny zájezdu. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH se bude snažit o vrácení ušetřených výloh dodavatele služby. Tato povinnost odpadá, jedná-li se o zcela zanedbatelné služby nebo brání-li tomu zákonné předpisy nebo úřední nařízení.

## 10. Povinná součinnost cestujícího

### 10.1. Cestovní doklady

V případě neobdržení potřebných cestovních dokladů (např. letenek, poukazů na ubytování aj.) je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH v rámci doby stanovené společností A-ROSA.

### 10.2. Reklamace

Pokud zájezd není v souladu se smlouvou, může cestující požadovat nápravu. Cestující je povinen svou reklamaci neprodleně oznámit průvodci v místě rekreace. Není-li žádný průvodce v místě rekreace, oznámí případné vady zájezdu firmě A-ROSA Flussschiff GmbH v jejím sídle. Informace o dosažitelnosti průvodce, příp. společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH jsou poskytnuty v rámci popisu služeb, nejpozději společně s cestovními podklady. Průvodce je pověřen zajistit nápravu, je-li to možné. Není však oprávněn uznávat nároky zákazníka. Pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH není schopna poskytnout nápravu v důsledku nenahlášení reklamace, cestující nemá nárok na uplatnění nároků na slevu v souladu s § 651m ObčZ nebo nároků na kompenzaci podle § 651n.

### 10.3. Stanovení lhůty před výpovědí

Chce-li cestující vypovědět cestovní smlouvu dle pro vadu zájezdu označenou v § 651i(2) ObčZ v souladu s § 651l též normy, je povinen poskytnout firmě A-ROSA Flussschiff GmbH přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí tehdy, pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH nápravu odmítá, nebo pokud je náprava vyžadována okamžitě.

### 10.4. Poškození nebo opoždění zavazadla v případě letecké dopravy; zvláštní pravidla a lhůty

(a) V případě poškození zavazadla nebo opoždění zavazadla při cestě letadlem společnost A-ROSA Flussschiff GmbH doporučuje tuto skutečnost neprodleně oznámit na místě příslušné letecké společnosti podáním zprávy o škodě (P.I.R.). Letecké společnosti a poskytovatelé zájezdu mohou neposkytnout náhradu škody, pokud nebyla vyplněna tato zpráva o škodě. V případě poškození zavazadla je potřeba zprávu podat do sedmi dnů a při opoždění do 21 dnů od doručení.

(b) Ztrátu, poškození nebo chybné směřování cestovního zavazadla je potřeba bezprostředně oznámit také průvodci nebo místnímu zastoupení společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH. Cestující má přesto povinnost předložit zprávu o škodě v příslušných lhůtách dle a).

## 11. Omezení odpovědnosti

11.1. Smluvní odpovědnost společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH za škodu – vyjma zranění – je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Jakékoli další případné nároky vyplývající z mezinárodních smluv nebo právních předpisů zůstávají tímto nedotčeny.

11.2. A-ROSA Flussschiff GmbH neodpovídá za snížení hodnoty výkonu, zranění osob nebo poškození majetku v souvislosti se službami, v rámci kterých společnost vystupuje jako zprostředkovatel (např. zprostředkované výlety a exkurze, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy), pokud jsou tyto služby v propagačních materiálech a potvrzení rezervace výslovně uvedeny jako externí služby s odvoláním na smluvního partnera (jméno a adresa), a to takovým způsobem, že cestující byl jasně informován o skutečnosti, že tyto služby nespádají do nabídky služeb a jsou poskytovány zvlášť. § 651b, 651c, 651w a 641y ObčZ zůstávají nedotčeny. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH však odpovídá za ztrátu nebo škodu, která cestujícímu vznikla v důsledku porušení povinností ze strany společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH v souvislosti s poskytnutím nebo vysvětlením informací či organizací.

11.3. Pokud je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH v souvislosti se zájezdem smluvním nebo provádějícím dopravcem, nebo je za něj považována v souladu s právními předpisy, je podle určitých zákonných předpisů společnost odpovědná vůči nárokům na náhradu škody za zranění osob (zejména § 538 a následující německého obchodního zákoníku).

## **12. Uplatňování nároků: příjemce, řešení spotřebitelských sporů**

### **12.1. Podání reklamace**

a) Zákazník/cestující musí podle § 651i(3) č. 2, 4 – 7 ObčZ uplatňovat vůči poskytovateli zájezdu nárok na reklamaci. Reklamace lze vznést také vůči cestovní kanceláři, pokud u ní byl příslušný balíček rezervován. Reklamace doporučujeme vznášet prokazatelnou formou.

12.2. Lhůta uvedená v bodě 12.1. platí i pro oznámení škody na zavazadlech nebo zpoždění dodání zavazadla v souvislosti s leteckou dopravou, jak je stanoveno v bodě 10.4., pokud jsou uplatňována záruční práva vyplývající z § 651c(3), § 651d, § 651e(3-4) německého ObčZ. V případě poškození zavazadel musí být nároky na náhradu škody uplatněny do 7 dnů. Nároky na náhradu škody z důvodu opožděného doručení zavazadla musí být uplatněny do 21 dnů po obdržení zavazadla.

12.3. Nároky na slevu či náhradu škody je potřeba vznášet pouze vůči společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH na adrese: A-ROSA Flussschiff GmbH, Loggerweg 5, 18055 Rostock, Německo.

Zákazník by měl veškeré nároky předkládat písemně.

12.4. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH ve vztahu k zákonu o řešení spotřebitelských sporů deklaruje, že nepřistupuje na dobrovolné řešení spotřebitelských sporů. Pokud je poskytovatel zájezdu v důsledku těchto podmínek povinen účastnit se řešení spotřebitelského sporu, informuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH o této skutečnosti vhodnou formou. Veškeré cestovní smlouvy uzavřené elektronicky spadají pod evropskou platformu pro řešení sporů online (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

## **13. Pasové, vízové a zdravotní předpisy**

13.1. Každý cestující na říčních lodích A-ROSA musí mít u sebe platný občanský průkaz nebo cestovní pas. Všechny děti (od svého narození) musí mít při cestě do zahraničí vlastní cestovní doklad.

13.2. Před uzavřením smlouvy informuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH státní příslušníky států Evropské unie, kde je zájezd nabízen, o ustanoveních pasových, vízových a zdravotních předpisů a jejich příp. změnách. Příslušníkům jiných států poskytne informace příslušný konzulát. Přitom se předpokládá, že u osoby zákazníka a případných spolucestujících nejsou dány žádné zvláštnosti (např. dvojité státní občanství, osoba bez státní příslušnosti).

13.3. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH informuje zákazníka před uzavřením smlouvy o případných změnách předpisů uvedených v nabídce zájezdu.

13.4. Zákazník odpovídá za obstarání a držení úředně vyžadovaných cestovních dokumentů, případně potřebného očkování a za dodržení celních a valutových předpisů. Jakákoliv újma vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. úhrada nákladů na odstoupení, jde na vrub zákazníka. To neplatí v případě, že pořadatel zájezdu informoval zákazníka chybně, nedostatečně nebo vůbec.

13.5. Zákazník je povinen poskytnout společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH všechny osobní údaje (údaje o cestujícím) potřebné pro zájezd nejpozději šest týdnů před zahájením cesty a je povinen zajistit, že poskytnuté údaje odpovídají údajům v cestovních dokladech. Při rezervaci učiněné méně než šest týdnů před zahájením cesty je potřeba poskytnout příslušné údaje okamžitě.

13.6. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH neručí za včasné udělení a předání nutných víz příslušným diplomatickým zastupitelstvím v případě, že ji pověřil obstaráním těchto podkladů, ledaže společnost zaviněně porušila své povinnosti.

## **14. Platnost obchodních podmínek**

14.1. Bez souhlasu společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH nemá zákazník právo přenášet nároky vůči A-ROSA Flussschiff GmbH na třetí strany, a to ani částečně. Toto se nevztahuje na zákazníka a příbuzné spolucestující nebo osoby, jejichž jménem zákazník jednal v souladu s bodem 1.6.

14.2. Tyto všeobecné obchodní a cestovní podmínky a veškeré informace v katalogu společnosti A-ROSA pro rok 2019 jsou pravdivé a aktuální k březnu 2018. Vztahují se na všechny zájezdy z katalogu společnosti A-ROSA pro rok 2019 s poskytovatelem A-ROSA Flussschiff GmbH a nahrazují všechny předchozí verze související se zájezdy společnosti A-ROSA.

## **15. Rozhodné právo**

15.1. Na smluvní vztahy mezi zákazníkem a společností A-ROSA Flussschiff GmbH se vztahuje výhradně německé právo. Německé právo se v zásadě nevztahuje na žaloby podané zákazníkem proti společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH v zahraničí vzhledem k závazkům společnosti, německé právo bude použito výhradně na právní důsledky, zejména pokud jde o povahu, rozsah a výši pohledávek zákazníka.

15.2. Zákazníci mohou podat žalobu pouze proti společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH se sídlem v Rostocku. V případě žalob společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH proti zákazníkům je rozhodné

místo trvalého bydliště zákazníka. Rostock je místně příslušný pro žaloby proti zákazníkům – právníckým nebo fyzickým osobám se sídlem nebo místem trvalého nebo dočasného pobytu v zahraničí, nebo takovým, které není v době žaloby známé.

15.3. Výše uvedená ustanovení neplatí v případě, že

a) pokud smluvní ujednání mezinárodních smluv příslušných pro tento smluvní vztah stanoví jinak ve prospěch zákazníka, nebo

b) pokud jsou závazná ustanovení členského státu EU, jehož je zákazník občanem, které souvisí s cestovní smlouvou, pro zákazníka výhodnější než tato ustanovení nebo odpovídající ustanovení německého práva.

#### **16. Povinnost informovat o identitě prováděcí letecké společnosti**

Vyhláška EU o povinnosti informovat cestujícího o identitě prováděcí letecké společnosti zavazuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka informovat o identitě všech leteckých společností poskytujících v rámci objednaného zájezdu letecké dopravní služby. Není-li prováděcí letecká společnost při objednání známa, je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH povinna uvést zákazníkovi leteckou společnost, prostřednictvím které bude let s největší pravděpodobností realizován. Jakmile se A-ROSA Flussschiff GmbH dozví, která letecká společnost let provede, informuje zákazníka. Změní-li se letecká společnost uvedená zákazníkovi jako prováděcí, informuje A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka o změně. A-ROSA Flussschiff GmbH neprodleně zahájí všechny přiměřené kroky, aby zajistila, že zákazník bude co nejdříve o změně informován. Seznam oficiálně zakázaných leteckých společností v rámci EU (tzv. black list) je k dispozici na této webové adrese: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de).