

Všeobecné cestovné podmienky Schauinsland-reisen gmbh

automatický preklad z nemeckého jazyka

Vážený zákazník,

Nasledujúce cestovné podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb uzatvorenej medzi vami (ďalej len „zákazník“) a nami (ďalej len „organizátor“).

S výnimkou úpravy v bodoch 2.6., 5.3., 6.2. Strana 2, 2. alternatíva a 15 sa tieto podmienky primerane vzťahujú aj na **zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších cestovných služieb** (napr. len hotel, len dovolenkový dom, iba dovolenkový apartmán).

S výnimkou ustanovení v bodoch 2.6., 5.3., 6.2. str. 2, 2. alt., 7.4., 12.2., 12.3. a 15 sa tieto podmienky primerane vzťahujú aj na **zmluvy o službách leteckej dopravy bez ďalších cestovných služieb** (len let).

Organizátor vykonáva zdaňovanie marže (cestovná služba v sektore súkromných zákazníkov); Preto tieto cestovné služby neobsahujú žiadnu identifikovateľnú daň z obratu.

1. Uzavretie zmluvy/záväzku pre spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby rezervácie (napr. cestovná kancelária, priamo u organizátora, telefonicky, online atď.) platí:

- a) Základom ponuky je popis služby a doplňujúce informácie od organizátora pre príslušný zájazd alebo iné. rezervovanú službu za predpokladu, že tieto sú zákazníkovi dostupné pri rezervácii.
- b) Zákazník musí zodpovedať za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých robí rezerváciu, ako aj svoje vlastné, v rozsahu, v akom túto povinnosť prevzal výslovným a samostatným vyhlásením.
- c) Ak sa obsah vyhlásenia organizátora o prijatí líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku organizátora, ktorou je organizátor viazaný po dobu desiatich dní. Zmluva je uzatvorená na základe tejto novej ponuky za predpokladu, že organizátor na zmenu ohľadne novej ponuky upozornil a splnil si predzmluvnú informačnú povinnosť a objednávateľ vyhlási súhlas organizátorovi v záväznej lehote výslovným vyhlásením resp. záloha.
- d) Predzmluvné informácie poskytnuté organizátorom o podstatných vlastnostiach rezervovaných služieb, dohodnutej cene a všetkých dodatočných nákladoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch sa nestávajú súčasťou zmluvy len vtedy, ak je to medzi zmluvnými stranami výslovne dohodnuté.
- e) Ak sú zníženia cien viazané na vek - napr. detské zľavy/zdarma pre malé deti - rozhodujúci je vek dieťaťa v zmluvne dohodnutom termíne návratu. Tento vek musí pri rezervácii uviesť registrujúci sa na cestu.

1.2. Pre rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, SMS, e-mailom alebo faxom platí:

- a) Objednávateľ rezerváciou (registráciou) ponúka organizátorovi záväznú ponuku na uzavretie zmluvy.
- b) Zmluva je uzatvorená prijatím potvrdenia o zájazde organizátorom. Pri uzavretí zmluvy alebo ihneď po uzavretí zmluvy zašle organizátor zákazníkovi potvrdenie o ceste v súlade so zákonnými požiadavkami na trvanlivom nosiči údajov (ktorý umožňuje zákazníkovi ponechať alebo uložiť vyhlásenie nezmenené tak, aby bolo prístupné mu v primeranej lehote, napr. na papieri alebo emailom), pokiaľ objednávateľ nemá nárok na potvrdenie zájazdu v listinnej podobe z dôvodu, že zmluva bola uzatvorená za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch zmluvných strán alebo mimo prevádzkových priestorov

1.3. Pri rezervácii prostredníctvom elektronického obchodu (napr. internet, aplikácia) pre uzatvorenie zmluvy platí:

- a) Proces online rezervácie je zákazníkovi vysvetlený v príslušnej aplikácii.
- b) Zákazník má k dispozícii zodpovedajúcu možnosť opravy na opravu svojich záznamov, vymazanie alebo resetovanie celého rezervačného formulára, ktorého použitie je vysvetlené.
- c) Uvádzajú sa zmluvné jazyky ponúkané na vykonanie elektronickej rezervácie.
- d) V prípade uloženia textu zmluvy organizátorom bude zákazník o tom a o možnosti neskoršieho načítania textu zmluvy informovaný.
- e) Stlačením tlačidla „rezervovať s platbou“ alebo tlačidla s porovnateľným znením ponúkne objednávateľ organizátorovi záväznú ponuku na uzavretie zmluvy
- f) Prijatie jeho registrácie bude objednávateľovi bezodkladne potvrdené elektronicky (Potvrdenie o g) Odoslaním registrácie stlačením tlačidla nevzniká zákazníkovi nárok na uzavretie zmluvy.
- h) Zmluva je uzatvorená okamihom doručenia potvrdenia o zájazde, ktoré je odoslané ihneď po stlačení tlačidlom „rezervovať s platbou“ okamžitým zobrazením potvrdenia o ceste na obrazovke, zobrazením tohto potvrdenia o ceste je zmluva uzatvorená. V tomto prípade nie je potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie v súlade s bodom 1.3. f) pokiaľ je zákazníkovi ponúknutá možnosť uloženia na trvanlivé dátové médium a vytlačenie cestovného potvrdenia. Záväznosť zmluvy však nezávisí od toho, či zákazník tieto možnosti skladovania alebo tlače skutočne využije.

2. Spôsoby platby a doručenie cestovných dokladov

2.1. Po uzavretí zmluvy je ihneď splatná záloha vo výške 20% z dohodnutej ceny plus náklady na cestovné poistenie. Zostávajúca platba je splatná štyri týždne pred začiatkom cesty.

2.2. Pri rezervácii a platbe do ôsmich dní pred odchodom je možné platbu uskutočniť bankovým prevodom, prevodom v reálnom čase v online bankovníctve („okamžitá platba“), kreditnou kartou, cez PayPal (okrem platieb PayLater a splátok), cez Amazon Zaplatiť (okrem nákupu na účet a platby na splátky) alebo cez SEPA inkaso. Pre platby



**schauinsland
reisen**

prostredníctvom systému SEPA inkasa platia osobitné podmienky v bode 3. Pri rezervácii čisto ubytovacej služby (iba hotel) je platba prostredníctvom systému SEPA inkasa vylúčená. Organizátor si vyhradzuje právo v jednotlivých prípadoch vylúčiť spôsob platby SEPA inkasom z iných zmlúv, a to aj po rezervácii. Pri platbe SEPA inkasom, PayPal, Amazon Pay alebo kreditnou kartou sa z účtu automaticky odpočítajú príslušné dátumy splatnosti. Ak nie je možné platbu z uvedeného účtu vybrať v deň splatnosti, organizátor je oprávnený účtovať zákazníkovi akékoľvek skutočne vzniknuté dodatočné náklady (napr. bankové poplatky alebo poplatky za vrátenie platby) ako kompenzáciu.

2.3. Ak si rezervujete a zaplatíte menej ako osem dní pred odchodom, platba môže byť uskutočnená cez Paypal (okrem platieb PayLater a splátky), Amazon Pay (bez nákupu na účet a platby na splátky), kreditnou kartou a so súhlasom organizátora aj cez real -časovým prevodom v online bankingu ("Okamžitá -Platba") alebo najneskôr 5 dní pred začiatkom zájazdu (rozhodujúce je prijatie platby na účet organizátora) alebo bežným bankovým prevodom. Pri platbe kreditnou kartou je potrebné dodržať denný limit banky. Ak je v rozpore s vyššie uvedeným nariadením zvolený ako spôsob platby bežný bankový prevod po 5. dni pred nástupom na zájazd, táto platba nemá žiadny vplyv na oddĺženie.

2.4. Po obdržaní celej platby budú cestovné doklady zaslané zvyčajne poštou alebo e-mailom na adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii, približne 21 dní pred začiatkom zájazdu.

2.5. Ak objednávateľ obdrží faktúru a potvrdenie priamo od organizátora, platby s oddľžovacím účinkom musia byť uhradené výlučne organizátorovi a nie prostredkovateľskej cestovnej kancelárii.

2.6. Organizátor môže uhradiť platby alebo preddavky na cenu zájazdu - najmä v súlade s bodom 2.1. do 2.3. – požiadať o to len v prípade, že existuje účinná ochrana proti platobnej neschopnosti a bezpečnostný certifikát s menom a kontaktnými údajmi ochrancu peňazí zákazníka bol zákazníkovi odovzdaný jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom. Organizátor je od 1. novembra 2021 poistený proti insolventnosti prostredníctvom German Travel Insurance Fund GmbH (DRSF).

3. Platby prostredníctvom SEPA inkasa

Zákaznícke platby inkasom v Jednotnej oblasti platieb v eurách a krajinách, ktoré sa jej zúčastňujú, sú možné len prostredníctvom tzv. „SEPA inkasa“ a len za nasledujúcich podmienok:

3.1. Pri rezervácii musí zákazník vydať súhlas na SEPA inkaso v prospech organizátora.

3.2. Organizátor zvyčajne informuje zákazníka o pripravovanom inkase („prednotifikácií“) pri odoslaní faktúry, najneskôr však deň pred splatnosťou inkasa. Tieto informácie je možné poskytnúť aj vopred pri viacerých inkasách (napr. akontácia a platba konečnej ceny).

3.3. Suma inkasovaná organizátorom sa môže líšiť od sumy uvedenej v predbežných informáciách, ak zákazník zruší služby úplne alebo čiastočne alebo pridá služby v období medzi vydaním predbežnej informácie a dátumom splatnosti.

4. Úprava ceny

4.1. Organizátor si vyhradzuje právo na zmenu dohodnutej ceny v prípade

- zvýšenia nákladov na prepravu osôb v dôsledku vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo energie alebo
 - zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické taxi, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo
 - zmeny cien za príslušný zájazd
- za účelom zvýšenia.

4.2. Ak sa zvýšia náklady na prepravu osôb existujúce v čase uzavretia zmluvy, organizátor je oprávnený zvýšiť dohodnutú cenu s použitím nasledujúcich výpočtov:

- Ak sa zvýšenie prepravných nákladov týka miesta na sedenie, môže organizátor požadovať zvýšenú sumu od zákazníka;
- Ak prepravná spoločnosť požaduje zvýšené ceny za dopravný prostriedok, dodatočné náklady na dopravu sa vydedia počtom miest na sedenie v dohodnutom dopravnom prostriedku. Výsledné navýšenie na jednotlivé sedadlo si môže zákazník vyžiadať.

4.3. Ak dôjde pri uzavretí zmluvy k zvýšeniu daní za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické taxi, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo z dôvodu zmeny príslušného výmenného kurzu, môže organizátor zvýšiť dohodnutú cenu o zodpovedajúcu sumu, na zákazníka.

4.4. V zásade platí, že zvýšenie po uzavretí zmluvy možno od objednávateľa požadovať len do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Organizátor o tom a o kalkulácii navýšenia ceny informuje zákazníka na trvanlivom nosiči. V prípade zmluvy o **poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších cestovných služieb** (napr. len hotel, len dovolenkový dom, len dovolenkový apartmán) je tiež potrebné, aby medzi uzavretím zmluvy a uzavretím zmluvy uplynulo viac ako štyri mesiace. dohodnutý termín cesty a že okolnosti vedúce k zvýšeniu nastali pred uzavretím zmluvy nenastali a neboli pre organizátora pri uzatváraní zmluvy predvídateľné.

4.5. Zákazník môže požiadať organizátora s prihladením na nariadenie v bode 4.4. Veta 1 požaduje zníženie dohodnutej ceny, ak av rozsahu, v akom sú splnené podmienky v bode 4.1. Vyššie uvedené náklady, dane, clá alebo výmenné kurzy sa zmenili po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu, čo vedie k nižším nákladom pre organizátora.

4.6. Ak je po uzavretí zmluvy nahlásené zvýšenie ceny o viac ako 8 % z dohodnutej celkovej ceny, ide o ponuku organizátora objednávateľovi na vykonanie zodpovedajúcej zmeny zmluvy. V takom prípade môže organizátor požadovať od zákazníka, aby v primeranej lehote buď prijal ponuku na zmenu zmluvy, alebo aby od zmluvy odstúpil. Po uplynutí tejto lehoty sa ponuka na zmenu zmluvy považuje za prijatú. Alternatívne môže organizátor ponúknuť zákazníkovi aj účasť na náhradnom zájazde namiesto zvýšenia ceny.

5. Zmeny služby

5.1. Odchýlky od dohodnutého obsahu zmluvy, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a ktoré organizátor nevyvolal proti dobrej viere, sú povolené pred začiatkom zájazdu, ak sú nepodstatné a neovplyvňujú celkový dizajn zájazdu. výlet.

5.2. Organizátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb bezodkladne po tom, čo sa o dôvode zmeny dozvedel, na trvanlivom nosiči (napr. email, SMS alebo

hlasová správa) jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.

5.3. V prípade podstatnej zmeny podstatných vlastností cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, je zákazník oprávnený zmenu buď akceptovať, alebo tak urobiť bezplatne v primeranej lehote. lehotu určenú organizátorom súčasne s oznámením zmeny Odstúpiť od zmluvy alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak organizátor takýto zájazd ponúkol.

Zákazník má na výber, či bude na komunikáciu organizátora reagovať alebo nie. Ak objednávateľ odpovie organizátorovi, môže buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požiadať o účasť na jemu ponúkanom náhradnom zájazde alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy. Ak objednávateľ organizátorovi neodpovie alebo neodpovie v stanovenej lehote, považuje sa oznámená zmena za prijatú. Zákazník je o tom informovaný vo vyhlásení podľa bodu 5.2. jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.

5.4. Ak zmeny alebo náhradný zájazd povedú k zníženiu kvality alebo zníženiu nákladov pre organizátora v porovnaní s pôvodne objednaným zájazdom, máte nárok na primeranú zľavu z ceny.

6. Výber zo strany zákazníka / náklady na výber

6.1. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začatím zájazdu. Odporúča sa, aby oznámil svoje odstúpenie na trvanlivom nosiči. Rozhodujúce je prijatie vyhlásenia o odstúpení od organizátora alebo sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie.

6.2. Ak objednávateľ odstúpi od zmluvy alebo nenastúpi na zájazd, organizátor stráca nárok na dohodnutú cenu. Organizátor však môže požadovať primeranú náhradu, ak zrušenie alebo nenačatie zájazdu nie je jeho zodpovednosťou, alebo ak v prípade zájazdu nenastane v cieľi alebo v jej bezprostrednom okolí neodvratiteľné, mimoriadne okolnosti, ktoré by ovplyvnili realizácia balíka dovolenkových služieb alebo preprava osôb do cieľa. Okolnosti sú nevyhnutné a výnimočné, ak sú mimo kontroly organizátora a ich následkom nebolo možné predísť, aj keby boli prijaté všetky primerané opatrenia.

6.3. Organizátor si uplatňuje paušálnu náhradu za storno v súlade s tabuľkami v bode 17 týchto podmienok. Zohľadňuje sa obdobie medzi prijatím vyhlásenia o odstúpení od zmluvy a dohodnutým začiatkom zájazdu, typ zájazdu, príslušná destinácia, ako aj predpokladaná úspora nákladov a predpokladané nadobudnutie iným využitím služieb cestovného ruchu.

6.4. Poskytuje organizátor paušálnu náhradu v súlade s bodom 6.3. platí, objednávateľ je napriek tomu oprávnený preukázať organizátorovi, že vznikla menšia alebo žiadna škoda.

6.5. Organizátor si vyhradzuje právo namiesto paušálnej náhrady za storno podľa bodu 6.3. požadovať vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu, ak preukáže, že vynaložil podstatne vyššie výdavky, ako je platný paušál. Organizátor je v tomto prípade povinný konkrétne vyčíslieť a zdôvodniť požadovanú náhradu s prílohou na ušetrené výdavky a prípadné iné využitie cestovných služieb.

7. Zmeny na žiadosť zákazníka/prebookovania/orgánu nahradiť

7.1. Ak zákazník požiada o zmenu rezervácie po uzavretí cestovnej zmluvy, je to možné s výnimkou ustanovení v bode 7.2. možné jednorazovo do 30 dní pred dátumom odchodu, ak je požadovaná zmenená služba dostupná podľa programu organizátora. Opätovné rezervácie sú zmeny dátumu cesty, letu, destinácie, ubytovania alebo stravovania.

7.2. Zmena rezervácie nie je možná v nasledujúcich prípadoch:

- a) Zmena rezervácie letovej služby na cesty zahŕňajúce pravidelné lety a na dynamicky vyrábané cesty (SLRD - Schauinsland-reisen dynamic);
- b) Zmena rezervácie výletnej časti zájazdov vrátane výletnej časti;
- c) Prebookovanie samostatne označených ponúk. Konkrétne podmienky sa zobrazia pred odoslaním vyhlásenia o rezervácii;
- d) zmeny rezervácií zo zájazdov s leteckou dopravou na zájazdy bez leteckej dopravy;

7.3. Pre zmeny rezervácie v zmysle 7.1. Okrem zmenenej ceny a prípadných dodatočných nákladov, ktoré sa pre organizátora zmenou preukážu, bude splatný jednorazový spracovateľský poplatok vo výške 40,00 € na osobu, pokiaľ nebude prerezervovanie založené na chýbajúcej, nedostatočnej alebo nesprávnej predzmluvnej zmluve. informácie v súlade so smernicou EÚ o balíku cestovných služieb 2015/2302 cestujúcemu.

7.4. Poskytnutím včasného oznámenia na trvalom nosiči môže zákazník požadovať, aby namiesto neho prevzala práva a povinnosti zo zmluvy tretia strana. Takéto vyhlásenie je v každom prípade včasné, ak ho organizátor obdrží 7 dní pred začiatkom zájazdu. Časť 7.3. platí primerane. Pôvodný zákazník a tretia osoba konajúca v jeho mene spoločne a nerozdielne zodpovedajú za dohodnutú cenu a dodatočné náklady vzniknuté zmenou účastníka zájazdu.

8. Nevyužité služby

Ak objednávateľ nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré mu organizátor bol ochotný a schopný poskytnúť v súlade so zmluvou z dôvodov na strane cestujúceho, nemá nárok na úplné alebo čiastočné zníženie ceny z týchto dôvodov. by ho neoprávňovalo na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie zmluvy v súlade so zákonnými ustanoveniami. Usporiadateľ sa na žiadosť zákazníka vynasnaží uhradiť poskytovateľom služieb ušetrené výdavky, pokiaľ nejde o úplne zanedbateľné výdavky.

9. Ukončenie a odstúpenie zo strany organizátora

9.1. Organizátor môže vypovedať zmluvu bez výpovednej lehoty z dobrého dôvodu aj po začatí zájazdu. O závažný dôvod ide najmä vtedy, ak objednávateľ napriek upozorneniu trvalo narušá zmluvný vzťah alebo sa správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že pokračovanie v zmluve už nie je pre organizátora, ostatných účastníkov zájazdu alebo poskytovateľov služieb primerané. zapojené. To platí aj v prípade, ak zákazník nedodrží vecne odôvodnené pokyny. Upozornenie v zmysle vety 2 je pre organizátora zbytočné, ak objednávateľ naruší zájazd obzvlášť závažným spôsobom. Ide najmä o prípady spáchania trestných činov voči zamestnancom organizátora, poskytovateľom služieb alebo ich zamestnancom, ako aj iným hosťom zájazdu. V prípade odstúpenia od zmluvy má organizátor naďalej nárok na dohodnutú cenu, pokiaľ



**schauinsland
reisen**

ušetrené výdavky a výhody nevyplyvajú z iného využitia cestovnej služby (služieb). Nároky na náhradu škody inak zostávajú nedotknuté.

9.2. Ak objednávateľ neuhradí dohodnutú dlžnú cenu celkom alebo sčasti napriek stanoveniu primeranej dodatočnej lehoty, organizátor môže od zmluvy odstúpiť a tiež požadovať náhradu škody v súlade s bodom 6.3. do 6.5. vyžadujú tieto podmienky. Rozhodujúcim okamihom pre výpočet paušálnej náhrady je uplynutie lehoty stanovenej v poslednej upomienke.

10. Letecká doprava

10.1 Platia letové poriadky vydané s cestovnými dokladmi. Zmeny letových časov alebo trás, a to aj v krátkom čase, sú povolené v rámci časti 5 týchto podmienok. To isté platí pre výmenu zamýšľaného lietadla a použitie ďalšieho leteckého dopravcu. Organizátor bude o týchto okolnostiach informovať zákazníka bezodkladne po tom, čo sa o takýchto okolnostiach dozvie v súlade s článkom 11. V cieľi sa to robí vyvesením na informačných tabuliach, vytlačením v informačných zložkách v príslušnom rekreačnom stredisku, priamo u sprievodcu zájazdu alebo online cez webovú stránku, ktorú zákazník dostane s cestovnými dokladmi. Bez ohľadu na to je povinnosťou zákazníka získať informácie o spätočnom lete alebo časoch prestupu od miestneho zástupcu 24 hodín pred plánovaným dátumom odletu telefonicky, pomocou informačných tabulí alebo priečinkov alebo online na poskytnutej webovej stránke.

10.2. Ak zákazník nepoužije sprievodcu v cieľovej oblasti, pretože napr. Ak ste si napríklad u organizátora zarezovali iba letové pasáže bez akýchkoľvek ďalších služieb, ste povinný nechať si potvrdiť od leteckej spoločnosti presný čas spätočného letu minimálne 24 hodín pred spätočným letom. Za týmto účelom kontaktuje číslo uvedené na zadnej strane lístka alebo v zošite s lístkami a cestovnými poukážkami.

10.3. V rámci leteckej prepravy bude jeden kus batožiny s hmotnosťou do 15 kg na zákazníka prepravený ako zapísaná batožina. V zásade to neplatí pre malé deti do dvoch rokov, ktoré nemajú nárok na vlastné sedadlo. Akékoľvek vyššie povolené množstvá bezplatnej batožiny a náklady na nadváhu batožiny závisia od podmienok prepravy príslušnej prevádzkujúcej leteckej spoločnosti. Lieky pre vlastnú potrebu a cennosti nesmú byť (v rámci platných bezpečnostných predpisov) prepravované v podanej batožine, ale v príručnej batožine. V príručnej batožine je zakázané brať nebezpečné predmety (napr. nožnice, pilníky na nechty).

10.4. Uzavierka registrácie pri check-in pulte je 120 minút pred uvedeným časom odletu. Výnimky nájdete v letových poriadkoch. V prípade nedostavenia sa v čase uvedenom vyššie je prevádzkujúci letecký dopravca oprávnený použiť sedadlo inde.

10.5. Preprava tehotných alebo chorých žien môže byť odmietnutá vzhľadom na aktuálne bezpečnostné predpisy prevádzkujúceho leteckého dopravcu. Ak ste v čase leteckej prepravy tehotná alebo chorá, treba o tom bezodkladne informovať organizátora, aby sa prípadné existujúce dopravné obmedzenia mohli v individuálnom prípade vyjasniť s prevádzkujúcim leteckým dopravcom.

10.6. Priame lety nie sú vždy „lety bez medzipristátia“ a môžu zahŕňať medzipristátia.

10.7. Reklamácie v prípadoch odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia a meškania v súlade s nariadením EÚ č. 261/2004 by nemali byť smerované na organizátora, ale iba na príslušného prevádzkujúceho leteckého dopravcu (leteckú spoločnosť).

11. Povinnosti poskytovať informácie o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu ukladá organizátorovi povinnosť informovať zákazníka o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu všetkých služieb leteckej dopravy, ktoré má poskytnúť ako súčasť objednaného zájazdu pri rezervácii. Ak pri rezervácii ešte nebola určená prevádzkujúca letecká spoločnosť, organizátor je povinný informovať zákazníka o leteckej spoločnosti, ktorá bude pravdepodobne let prevádzkovať. Hneď ako organizátor vie, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, musí o tom informovať zákazníka. Ak sa zmení letecká spoločnosť uvedená zákazníkovi ako prevádzkujúca letecká spoločnosť, organizátor musí zákazníka o zmene informovať. Musí okamžite podniknúť všetky primerané kroky na to, aby bol zákazník o zmene informovaný čo najskôr. Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ („zoznam Spoločenstva“) je k dispozícii na tejto webovej stránke http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm.

12. Povinnosť cestujúceho spolupracovať

12.1. Cestovné doklady

Zákazník musí informovať organizátora alebo jeho cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej si zájazd rezervoval, ak v termíne určenom organizátorom neobdrží potrebné cestovné doklady (napríklad letenku, hotelový poukaz, prípadne poukážku na rail & fly). Ak zákazník takéto informácie neposkytne, môže sa to považovať za spoluúčasť na nedbanlivosti, ak organizátor mohol predpokladať, že ich zákazník dostal z dôvodu včasného zaslania cestovných dokladov.

12.2. Oznámenie vady/žiadost o nápravu

V prípade, že objednaná služba nebude poskytnutá bez závad, môže zákazník alebo ním registrovaní účastníci požiadať o nápravu. Ak by organizátor nemohol v dôsledku zavineného nenaahlásenia závady odstrániť vzniknutú situáciu, hoci by to inak bolo možné a bol by to ochotný urobiť, zákazník si nemôže uplatniť nároky na zľavu z ceny alebo náhradu škody, na pokračovanie vady týmto spôsobom.

Oznámenie o závadách je objednávateľ alebo ním prihlásení účastníci povinní bezodkladne oznámiť zástupcovi organizátora na mieste. Ak takýto zástupca nie je k dispozícii a nie je dlžný, na prípadné nedostatky je potrebné upozorniť organizátora na kontaktnom mieste organizátora alebo jeho miestneho zástupcu uvedeného v cestovných dokladoch. Zákazník však môže závalu nahlásiť aj cestovnej kancelárii, prostredníctvom ktorej si služby rezervoval.

12.3. Stanovenie lehoty pred výpoveďou

Ak chce zákazník vypovedať zmluvu pre podstatnú vadu, musí najprv poskytnúť organizátorovi primeranú lehotu na nápravu. To neplatí len v prípade, ak organizátor odmietne zjednať nápravu alebo ak je nutná okamžitá náprava.

12.4. Osobitné pravidlá a lehoty pre poškodenie, meškanie a straty batožiny v súvislosti s leteckou dopravou

musí zákazník nahlásiť poškodenie, stratu a meškanie batožiny zodpovednému leteckému dopravcovi v prípade poškodenia a straty batožiny, najneskôr do 7 dní po zistení



**schauinsland
reisen**

škody v prípade omeškania do 21 dní po doručení; Oznámenie je nevyhnutným predpokladom toho, aby bol letecký dopravca braný na zodpovednosť. Ak zákazník prevezme zapísanú batožinu bez rezervácie, vzniká vyvrátiteľná domnienka, že bola doručená nepoškodená. Preto sa odporúča, aby ste akékoľvek poškodenie alebo stratu batožiny na cieľovom letisku nahlásili handlingovému agentovi prevádzkujúcej leteckej spoločnosti a poskytnúť im medzinárodne akceptovaný formulár PIR (property nezrovnalosti), v opačnom prípade letecké spoločnosti vo všeobecnosti odmietnu vyplácanie náhrad.

V prípade poškodenia alebo straty batožiny je vhodné k zápisu o škode priložiť kupón pre cestujúceho a štítok na batožinu.

13. Obmedzenie zodpovednosti

13.1. Zmluvná zodpovednosť organizátora za škody, ktoré sa nezakladajú na ujme na živote, tele alebo zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek nároky, ktoré môžu ísť nad rámec medzinárodných zmlúv alebo právnych predpisov založených na takýchto dohodách, zostávajú obmedzením nedotknuté.

13.2. Usporiadateľ nezodpovedá za prerušenie poskytovania služieb, ujmu na zdraví alebo škodu na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú len dohodnuté ako služby tretích strán alebo za služby, ktoré si zákazník rezervuje v cieľovej oblasti u sprievodcu zájazdu alebo u poskytovateľov služieb žalovaného (napr. exkurzie, požičovňa áut, výstavy a pod.), za realizáciu ktorých jednoznačne vystupuje ako zodpovedný poskytovateľ služieb príslušný poskytovateľ služieb, tretia strana alebo iná menovaná spoločnosť. Akékoľvek ďalšie predpisy o zodpovednosti založené na smernici EÚ o balíku cestovných služieb 2015/2302 zostávajú nedotknuté. Organizátor však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom bola škoda objednávateľovi spôsobená porušením informačných, informačných alebo organizačných povinností organizátora.

14. Uplatňovanie nárokov: adresát; Informácie o riešení spotrebiteľských sporov

14.1. Nároky z mimozmluvného zabezpečenia zájazdu musí zákazník uplatniť u organizátora **Schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, 47051**

Duisburg. Mimosúdne tvrdenie je možné uplatniť aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Odporúča sa archívovať na trvanlivom médiu.

14.2. Zamestnanci poskytovateľov služieb alebo miestna cestovná kancelária, ako aj letecký personál a personál na prepážke nie sú oprávnení prijímať žiadosti o reklamáciu. Taktiež nie sú oprávnení uznať reklamácie v mene organizátora.

14.3. S ohľadom na zákon o riešení spotrebiteľských sporov organizátor upozorňuje, že sa neúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie sporu stane pre organizátora povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, organizátor o tom informuje zákazníka vhodnou formou. Organizátor sa pri všetkých zmluvách uzatvorených v rámci elektronických právnych transakcií odvoláva na európsku platformu riešenia sporov online (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

15. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

15.1. Organizátor pred uzatvorením zmluvy informuje zákazníka o pasových a vízových požiadavkách ako aj zdravotných formalitách cieľovej krajiny, vrátane približných termínov na získanie prípadných potrebných víz.

15.2. Ak organizátor riadne splní informačnú povinnosť, musí objednávateľ vytvoriť podmienky pre cestu, pokiaľ sa organizátor výslovne nezaviazal k získaniu víz alebo potvrdení a pod.

15.3. Zákazník je teda zodpovedný za získanie a nosenie úradom požadovaných cestovných dokladov, prípadné potrebné očkovania a dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody, ktoré vzniknú nedodržaním týchto predpisov, ako napríklad úhrada storno nákladov, znáša objednávateľ. To neplatí, ak organizátor napriek zodpovedajúcej povinnosti neposkytol žiadne informácie, poskytol nedostatočné informácie alebo uviedol nesprávne informácie.

15.4. Organizátor nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušným zastupiteľským úradom, ak ho objednávateľ poveril ich získaním, pokiaľ organizátor zavinením neporušil svoje povinnosti.

16. Ochrana údajov

Údaje zákazníka sa zaznamenávajú, uchovávajú a spracúvajú pomocou IT v súlade s platnými zákonmi o ochrane údajov. Údaje o zákazníkoch budú poskytnuté len v rozsahu nevyhnutnom na uskutočnenie zájazdu alebo z dôvodu záväzných právnych predpisov alebo úradných opatrení. Kompletné vyhlásenie o ochrane údajov Schauinsland-reisen nájdete tu: <https://www.schauinsland-reisen.de/kompakt/datenschutzerklaerung>. Prečítajte si prosím naše zásady ochrany osobných údajov.

17. Náhrada za zrušenie

V nasledujúcich tabuľkách je uvedená príslušná paušálna náhrada za storno s uvedením percenta z dohodnutej ceny:

17.1.

Paušálna náhrada za zrušenie v súlade s bodom 6.3. ako percento z dohodnutej ceny za **zájazdy s charterovými alebo pravidelnými letmi, plavby po rieke a samostatné lety (charter)**:

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)						
		DO 90 DNÍ	89.-30. DEŇ	29.-22. DEŇ	21.-15. DEŇ	14.-7. DEŇ	6.-4. DEŇ	OD 3. DŇA
Egypt, Kanárske ostrovy, Portugalsko (vr. Madeiry)	1.11.-31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Baleárske ostrovy	1.11.-25.3.	15 %	20 %	25 %	40 %	60 %	75 %	80 %
	26.3.-31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %	85 %
Grécko, Cyprus	1.11.-31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	85 %
Turecko, Tunisko, Malta, Maroko	1.11.-25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %
	26.3.-31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Maldivy, Spojené arabské emiráty, Omán	1.11.-31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Ázia, Karibik, Maurícius, Seychely, Tanzánia, Keňa	1.11.-31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	75 %	85 %
	- s charterovým letom	1.11.-31.10.	35 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
	- s pravidelnou linkou	1.11.-31.10.	35 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Ostatné krajiny pevninskej Európy	1.11.-25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %
	26.3.-31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Ostatné paušálne zájazdy s plavbou po mori	1.11.-31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	80 %	90 %
Riečne plavby v Európe	1.11.-31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	80 %	90 %

17.2.

Paušálna náhrada za zrušenie v súlade s bodom 6.3. ako percento z dohodnutej ceny za poskytnutie **ubytovacích služieb bez ďalších cestovných služieb** (napr. iba hotel, len dovolenkový dom, iba dovolenkový apartmán):

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)			
		DO 45 DNÍ	44.-25. DEŇ	24.-4. DEŇ	OD 3. DŇA
Egypt, Grécko, Malta, Maroko, Portugalsko (vr. Madeiry), Turecko, Tunisko, Cyprus	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Kanárske ostrovy	1.11.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
Baleárske ostrovy	1.11.–25.3.	15 %	25 %	40 %	80 %
	26.3.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
Mestské hotely Madrid a Sevilla	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
Maldivy, Spojené arabské emiráty, Omán	1.11.–31.10.	25 %	40 %	60 %	90 %
Ázia, Karibik, Maurícius, Seychely, Tanzánia, Keňa	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Nemecko, Rakúsko, Švajčiarsko, Krajiny Beneluxu, Francúzsko, Poľsko					
- víkendové, dovolenkové domy, apartmány	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
- hotely	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Ostatné krajiny pevninskej Európy	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %

17.3.

Paušálna náhrada za zrušenie v súlade s bodom 6.3. ako percento z dohodnutej ceny za **rezervácie iba letov s pravidelnými letmi**:

Destinácia	pri termíne nástupu	pri odstúpení (počíta sa počet dní do nástupu)	
		DO 90 DNÍ	OD 89. DŇA
Všetky destinácie	1.11.-31.10.	75 %	90 %

Organizátor: Schauinsland-reisen gmbh,
Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg
Telefón: +49 (0)203 / 99 40 50
Fax: +49 (0)203 40 0168

Stav: 1. októbra 2024