

Podmienky

Platí pre odchody od 1. apríla 2021

Tieto všeobecné obchodné podmienky sa vzťahujú na všetky zájazdy, ktoré organizuje alebo sprostredkuje spoločnosť PRIMA REISEN GmbH so sídlom vo Viedni v Rakúsku, pokiaľ nie sú v rámci uzatvorenia zmluvy výslovne dohodnuté iné podmienky.

Cestovná kancelária môže pôsobiť ako agent (časť A) a / alebo ako organizátor (časť B).

Zástupca preberá záväzok vynaložiť úsilie na získanie nároku na služby iných (organizátor, prepravná spoločnosť, hotelier atď.).

Organizátor je spoločnosť, ktorá buď ponúka niekoľko turistických služieb za paušál (balíkový zájazd / cestovné podujatie), alebo sľubuje, že bude poskytovať individuálne turistické služby ako vlastné služby a spravidla dáva k dispozícii vlastné brožúry, tendre atď., Alebo ich dáva dohromady iný podnikateľský balík zájazdov zmluvne sľubuje alebo ponúka, alebo podnikateľ, ktorý v prepojených procesoch online rezervácií zasiela údaje o cestovateľovi inému podnikateľovi.

Spoločnosť, ktorá vystupuje ako cestovná kancelária, môže pôsobiť aj ako sprostredkovateľ, ak sú sprostredkované služby tretích strán (napr. Fakultatívna exkurzia do destinácie dovolenky) za predpokladu, že uvádza túto sprostredkovateľskú funkciu.

Nasledujúce podmienky predstavujú text zmluvy, pre ktorý spoločnosť PRIMA REISEN ako zástupca (časť A) alebo ako organizátor (časť B) uzatvára zmluvy so svojimi zákazníkmi / cestovateľmi.

Prednosť majú špeciálne podmienky

- sprostredkovanej cestovnej kancelárie,
- sprostredkovanej prepravnej spoločnosti (napr. Vlák, autobus, lietadlo a loď) a
- ostatných poskytovateľov sprostredkovateľských služieb.

Cestovná kancelária PRIMA REISEN účtuje za služby nasledujúce poplatky:

18 € na osobu Poplatok za

lístky na ceny lístkov (bez daní):

do 199 € = 40

až 399 € = 50

až 599 € = 60

až 799 € = € 80

až 999 EUR = 100

až 1 199 EUR = 120

EUR od 2 000 EUR = 130 EUR

Opätovné rezervácie, zrušenia, prevody, získanie špeciálnych povolení, žiadosti o dobrú vôľu, uplatnenie cestovných kreditov, leteniek (RTW) sa môžu líšiť a je potrebné ich objasniť cestovnej kancelárii v závislosti od vzniknutých poplatkov a výdavkov. To isté platí pre rezervácie miest, športové vybavenie, webový check-in, aktualizácie Miles & More, ďalšie úlohy a výdavky a sú účtované podľa transakcie / aktivity; Správa víz pre rakúskych občanov 40 EUR za osobu plus poštovné a konzulárne poplatky.

A. CESTOVNÁ AGENTÚRA AKO AGENT

Nasledujúce podmienky sú základom zmluvy (zmluvy o zastúpení), ktorú zákazník uzatvorí s agentom.

1. Rezervácia / uzavretie zmluvy

Rezerváciu je možné vykonať písomne alebo ústne (telefonicky). (Telefónne) slovné rezervácie by mala cestovná kancelária okamžite písomne potvrdiť. Cestovné agentúry by mali používať rezervačné lístky, ktoré

obsahujú všetky podstatné informácie o objednávke zákazníka s odkazom na cestovný popis, na ktorom je rezervácia založená (katalóg, brožúra, internetový popis atď.) V zmysle oddielu 6 PRG (zákon o cestovných balíkoch) .

Pokiaľ ide o vlastnú službu a službu poskytovanú organizátorom v súlade s ustanoveniami PRG, zástupca musí upozorniť na predmetné VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY, upozorniť na akékoľvek odchýlky od cestovných podmienok a v takom prípade ich odovzdať pred uzavretím zmluvy.

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

a) Pri rezervácii (registrácii zájazdu) zákazník ponúka cestovnej kancelárii záväzné uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb b) zmluva je dodávaná s doručenkou potvrdenia o zájazde cestovnou kanceláriou.

Po alebo bezprostredne po uzavretí zmluvy zašle touroperátor zákazníkovi cestovné potvrdenie, ktoré je v súlade s právnymi požiadavkami na trvalom nosiči údajov (čo zákazníkovi umožňuje ponechať vyhlásenie nezmenené alebo ho uložiť tak, aby bolo prístupné mu v primeranej lehote), napríklad na papieri alebo e-mailom, pokiaľ nemá cestujúci nárok na cestovné potvrdenie v listinnej podobe, pretože zmluva bola uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo prevádzkových priestorov .

2. Informačné a iné doplnkové služby

2.1. Informácie o pasoch, vízach, devízach, colných a zdravotných predpisoch

Predpokladá sa, že na cesty do zahraničia je spravidla potrebný platný cestovný pas. Cestovná kancelária musí informovať zákazníka v zmysle § 4 PRG o príslušných dodatočných zahraničných pasových, vízových a zdravotných vstupných predpisoch, ako aj na požiadanie o devízových a colných predpisoch, pokiaľ ich nájdete v Rakúsku. Okrem toho je zákazník zodpovedný za dodržiavanie týchto predpisov. Pokiaľ je to možné, cestovná kancelária za poplatok vybaví prípadné požadované víza. Cestovná kancelária poskytne cudzincom, osobám bez štátnej príslušnosti a držiteľom dvojitého občianstva na požiadanie informácie o osobitných predpisoch vždy, keď je to možné.

2.2. Informácie o cestovnej službe

Cestovná kancelária je povinná v zmysle § 4 PRG predložiť podľa svojho najlepšieho vedomia službu, ktorú má sprostredkovať touroperátor alebo poskytovateľ služieb, pričom zohľadní špecifiká príslušnej zmluvy a okolnosti. príslušnej cieľovej krajiny alebo cieľa.

Informácie poskytnuté zákazníkovi v súlade s oddielom 6 PRG sú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb. Zmeny sú účinné len vtedy, ak sú výslovne dohodnuté (§ 5 PRG). Cestovná kancelária musí pred uzatvorením zmluvy poskytnúť zákazníkovi informácie vyplývajúce aj z § 4 PRG alebo § 15 PRG a odovzdať štandardný informačný list zodpovedajúci zájazdu a rezervácii.

3. Právny stav a zodpovednosť

Zodpovednosť cestovnej kancelárie sa rozširuje

- na starostlivý výber príslušného touroperátora alebo poskytovateľa služieb, ako aj starostlivé vyhodnotenie získaných skúseností;
- bezchybné obstaranie služieb vrátane úplných informácií pre zákazníka, ako aj odovzdanie správneho štandardného informačného listu v zmysle § 4, § 5 a § 15 PRG a úplné dodanie cestovnej zmluvy v zmysle § 6 PRG kompletných cestovných dokladov;
- overiteľné zasielanie inzerátov, vyhlásení o zámere a platieb medzi zákazníkmi a sprostredkovanou spoločnosťou a naopak (napríklad zmeny dohodnutej služby a dohodnutej ceny, vyhlásenia o odstúpení od zmluvy, sťažnosti);
- Chyby rezervácie v zmysle článku 17 PRG;
- Sprostredkovanie zahraničných touroperátorov v zmysle § 16 PRG, pokiaľ nie je predložený dôkaz, že sprostredkovaný touroperátor plní svoju povinnosť v zmysle §§ 11 a nasl. PRG.

Cestovná kancelária nezodpovedá za poskytovanie služby ňou sprostredkovanej alebo poskytovanej za predpokladu, že bola splnená úplná informačná povinnosť a povinnosť vypracovať zmluvu. S potvrdením cesty musí cestovná spoločnosť poskytnúť zákazníkovi názov spoločnosti (názov produktu), adresu

touroperátora a prípadne poisťovateľa v zmysle oddielu 6 PRG, pokiaľ tieto informácie už nie je možné nájsť v prospekt, katalóg alebo iný podrobný reklamný materiál. Ak tak neurobí, zodpovedá voči zákazníkovi ako organizátor alebo poskytovateľ služieb.

4. Narušenie plnenia

Ak cestovná kancelária poruší povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zmluvného vzťahu a PRG, je povinná nahradiť zákazníkovi vzniknutú škodu, ak nepreukáže, že nie je vinná z úmyselného úmyslu alebo hrubej nedbalosti. Za porušenie zmluvy z dôvodu drobného zavinenia je cestovná kancelária povinná uhradiť zákazníkovi všetky vzniknuté škody až do výšky provízie sprostredkovaného obchodu.

B. CESTOVNÁ AGENTÚRA AKO ORGANIZÁTOR

Nasledujúce podmienky sú základom zmluvy (ďalej len cestovná zmluva), ktorú zákazníci alebo objednávateľia uzatvoria s PRIMA REISEN buď priamo (pisomne, telefonicky) alebo pomocou zástupcu. V prípade priamej zmluvy si organizátor plní povinnosti makléra zodpovedajúcim spôsobom. Na všetky zájazdy organizované spoločnosťou PRIMA REISEN sa ako zmluvný základ vzťahujú tieto VŠEOBECNÉ PODMIENKY.

1. Rezervácia / uzavretie zmluvy

Cestovná **zmluva** sa uzatvára medzi osobou, ktorá vykonáva rezerváciu, a spoločnosťou PRIMA REISEN, ak dôjde k dohode o podstatných častiach zmluvy (cena, služba a dátum) po informácii v zmysle § 4 PRG alebo § 15 PRG a dodanie správneho štandardného informačného listu. Z toho vyplývajú pre zákazníka práva a povinnosti.

1.1

Poplatok za **servis** Pri rezervácii balíka zájazdov sa platí servisný poplatok. Paušálny servisný poplatok nie je súčasťou paušálnej ceny. Paušálny servisný poplatok je 35,00 EUR na osobu a pokrýva iba administratívne náklady, ktoré vznikli okrem iného pri spracovaní, zabezpečení a spracovaní zájazdov. Poplatok za služby sa neúčtuje, keď sa chystáte na cestu. Servisný poplatok sa účtuje za všetky cesty organizované spoločnosťou PRIMA REISEN v prípade zrušenia rezervácie s poplatkom za zrušenie a bez neho v súlade so všeobecnými podmienkami 7.1, ako aj za zrušenie cesty v súlade s § 10. ods. 3 PRG. Poplatok za služby sa za žiadnych okolností nesmie započítavať do nákladov na zrušenie, ktoré sú upravené v bode 7.1 všeobecných zmluvných podmienok, ale bude účtovaný osobitne.

2. Zmena v osobe účastníka zájazdu

Zmena v osobe cestujúceho je možná, s prihliadnutím na § 7 PRG, ak náhradná osoba spĺňa všetky podmienky účasti a je možné ju vykonať dvoma spôsobmi:

2.1. Postúpenie nároku na cestovné služby

Povinnosti objednávateľa podľa cestovnej zmluvy zostanú účinné, ak postúpi všetky alebo jednotlivé nároky z tejto zmluvy na tretiu osobu. V takom prípade znáša výsledné dodatočné náklady osoba, ktorá uskutočnila rezerváciu.

2.2. Prenos cestovnej akcie

Zákazník môže previesť zmluvu o zájazde podľa PRG §7 na osobu, ktorá spĺňa všetky zmluvné podmienky. Na tento účel musí informovať PRIMA REISEN o prenose na trvalom nosiči údajov v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu.

Zákazník, ktorý prevádza zmluvu o balíku cestovných služieb, a osoba, ktorá zmluvu uzatvára, sú spoločne a nerozdielne zodpovední spoločnosti PRIMA REISEN za dlžnú sumu ceny zájazdu a dodatočné poplatky, platby a ďalšie náklady vyplývajúce z prevodu. V prípade zmeny osoby cestujúceho je vždy účtovaný poplatok za zmenu rezervácie, ktorý pozostáva z nákladov na PRIMA REISEN a externých vzniknutých nákladov (agentúra, už realizované výdavky, letecká spoločnosť atď.).

Za prenos cestovnej akcie (zmena názvu) plus variabilné náklady bude účtovaný poplatok 75 EUR na osobu.

3. Zmluvný obsah, informácie a ďalšie doplnkové služby

Okrem **informačných povinností**, ktoré majú vplyv aj na zástupcu (konkrétne informácie v zmysle § 4, 15 PRG o pasoch, vízach, devízach, colných a zdravotných predpisoch), má PRIMA REISEN dostatočné informácie o nich, aby informovali o ponúkanej službe. Popisy služieb v katalógu alebo prospekte platné v čase rezervácie a ďalšie informácie v nich uvedené sú predmetom cestovnej zmluvy, pokiaľ nie je pri rezervácii dohodnuté inak. Odporúča sa však, aby boli tieto dohody vyhotovené písomne.

4. Cestovanie a aktivity so špeciálnymi rizikami

V prípade cestovania a aktivít so špeciálnymi rizikami (napr. Účast' cestovateľa na mimoriadnych aktivitách, akými sú husky safari, túry na snežniciach, safari na snežných skútroch alebo iné výlety expedičného charakteru), PRIMA REISEN nie je zodpovednosť za dôsledky, ktoré vzniknú pri vstupe, riziká vzniknú, ak sa to stane mimo jeho oblasti zodpovednosti. Tým nie je dotknutá povinnosť PRIMA REISEN starostlivo pripraviť cestu a činnosti a starostlivo vybrať osoby a spoločnosti poverené poskytovaním jednotlivých cestovných služieb.

5. Právny základ v prípade prerušenia služby

5.1. Záruka

Zákazník má nárok na záruku v prípade nedostatočného alebo nedostatočného servisu. Zákazník vyhlasuje, že súhlasí s tým, že spoločnosť PRIMA REISEN namiesto svojho práva na konverziu alebo zníženie ceny poskytne v primeranej lehote bezchybnú službu alebo vylepší chybnú službu. Nápravu je možné vykonať tak, že vada bude odstránená alebo bude poskytnutá náhradná služba v rovnakej alebo vyššej hodnote, na ktorú je poskytnutý aj výslovný súhlas zákazníka.

5.2. Náhrada škody

Ak spoločnosť PRIMA REISEN alebo jej asistenti úmyselne alebo hrubo z nedbalosti poruší povinnosti vyplývajúce zo zmluvného vzťahu spoločnosti PRIMA REISEN, je tento povinný nahradiť zákazníkovi vzniknutú škodu. Pokiaľ je spoločnosť PRIMA REISEN zodpovedná za iné osoby ako svojich zamestnancov, je spoločnosť zodpovedná iba - s výnimkou prípadov zranenia osôb - ak spoločnosť PRIMA REISEN nepreukáže, že konali úmyselne alebo hrubo z nedbanlivosti. Spoločnosť PRIMA REISEN nezodpovedá za položky, ktoré zvyčajne nie sú prevzaté. Zákazníkovi sa preto odporúča, aby si so sebou nebral žiadne položky osobitnej hodnoty. Odporúča sa tiež správne uložiť položky, ktoré ste si vzali so sebou, alebo uzavrieť vhodné poistenie.

5.3. Oznámenie chýb

Zákazník musí okamžite informovať zástupcu spoločnosti PRIMA REISEN o akomkoľvek nedostatku plnenia zmluvy, ktorý zistí počas cesty. To predpokladá, že bola s takýmto človekom oboznámená a že je možné ho dosiahnuť na mieste bez výrazného úsilia. Neuvedením tohto oznámenia sa nič nemení na bode 5.1. popísané záručné nároky zákazníka. Možno mu to však pripísať ako prispievajúcu nedbalosť a do tejto miery znížiť jeho prípadné nároky na náhradu škody. Spoločnosť PRIMA REISEN však musela zákazníka informovať o tejto povinnosti písomného oznámenia, a to buď priamo, alebo prostredníctvom zástupcu. Rovnako musí byť zákazník súčasne informovaný, že opomenutie oznámenia nemá vplyv na jeho nároky zo záruky, možno to však považovať za prispievajúcu nedbalosť. V prípade neprítomnosti miestneho zástupcu je vhodné buď informovať príslušného poskytovateľa služieb (napr. Hotel, letecká spoločnosť) alebo spoločnosť PRIMA REISEN alebo cestovnú kanceláriu o chybách a požiadať o nápravné opatrenia.

5.4.

Zákony o **osobitnej zodpovednosti** PRIMA REISEN je zodpovedná za leteckú dopravu podľa Varšavského dohovoru a jej doplnkovej dohody, za železničnú a autobusovú dopravu podľa **zákona o zodpovednosti** za železničné a motorové vozidlo. Právo na zníženie ceny a náhradu škody nemá vplyv na práva zákazníkov / cestovateľov podľa iných predpisov (FluggastrechteVO atď.) V zmysle § 12 ods. 5 PRG. Kompenzačná platba alebo zníženie cestovnej ceny udelené podľa PRG však budú započítané so službou / platbou poskytovanou podľa predpisu uvedeného v § 12 ods. 5 PRG a naopak.

6. Uplatnenie akýchkoľvek nárokov

Na uľahčenie uplatnenia nárokov sa zákazníkovi odporúča získať písomné potvrdenie o neposkytnutí alebo nedostatočnom poskytnutí služieb alebo si zabezpečiť potvrdenia, dôkazy, svedkov. Nároky na záruku zo

strany spotrebiteľa je možné uplatniť do 2 rokov. Nároky na náhradu škody zanikajú po 3 rokoch. V záujme zákazníka je vhodné uplatniť si nároky bezprostredne po návrate z cesty priamo do PRIMA REISEN alebo prostredníctvom sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie, pretože ťažkosti s poskytovaním dôkazov je možné očakávať s rastúcim oneskorením.

7. Odstúpenie od zmluvy

7.1. Storno zo strany zákazníka pred začiatkom zájazdu

a) Storno bez storno poplatku

Okrem zákonne priznaného práva na odstúpenie od zmluvy môže zákazník bez toho, aby voči nemu mal organizátor akékoľvek nároky, odstúpiť v nasledujúcich prípadoch, ktoré nastanú pred začatím služby: Ak sú podstatné prvky zmluvy vrátane ceny cestovného výrazne zmenené. V každom prípade, zmarenie stanoveného účelu alebo charakteru cestovnej akcie, ako aj podľa bodu 8.1. Zvýšenie dohodnutej ceny zájazdu o viac ako 8 percent takáto zmena zmluvy. PRIMA REISEN je povinná zákazníkovi zmenu zmluvy bezodkladne alebo prostredníctvom sprostredkovateľskej cestovnej kancelárie vysvetliť a poučiť zákazníka o existujúcich možnostiach buď akceptovať zmenu zmluvy, alebo od zmluvy odstúpiť. Zákazník tak môže v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou PRIMA REISEN súhlasiť s navrhovanou zmenou alebo odstúpiť od zmluvy bez zaplatenia akejkoľvek náhrady. Ak zákazník v lehote nevyhoví, bude sa to interpretovať ako súhlas so zmenou. Zákazník musí svoju možnosť uplatniť okamžite.

Poplatok za službu podľa VOP 1.1. 35,00 € na osobu bude ponechaných bez storno poplatku aj v prípade zrušenia rezervácie.

PRIMA REISEN si výslovne vyhradzuje právo na menšie odchýlky alebo menšie zmeny v cestovných službách aj po uzavretí zmluvy o balíku cestovných služieb. Také nepodstatné odchýlky alebo malé zmeny v cestovných službách sa vykonávajú iba vo výnimočných prípadoch, ak bude spoločnosti PRIMA Reisen vzhľadom na nevyhnutné a mimoriadne okolnosti brániť v plnení všetkých sľúbených cestovných služieb, a to napriek dodržaniu všetkej starostlivosti a podľa najlepšieho vedomia a svedomia. V každom prípade sú tieto odchýlky bezvýznamné a nemenia / neovplyvňujú celkový charakter cesty. PRIMA REISEN je povinná informovať zákazníka o zmenách v službe ihneď po tom, čo sa na trvalom dátovom nosiči dozvedel o dôvode zmeny (napríklad aj e-mailom,

Ak je spoločnosť PRIMA REISEN nútená výrazne zmeniť jednu zo základných charakteristík cestovných služieb pred začiatkom zájazdu alebo ak spoločnosť nemôže splniť špeciálne požiadavky zákazníka, zákazník môže

zmenu buď prijať v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou PRIMA. REISEN alebo

- bezplatne odstúpiť od zmluvy o zájazde alebo
- požiadať o účasť na náhradnom zájazde, ak organizátor zájazdu takýto výlet ponúkol.

Zákazník sa môže rozhodnúť, či na správu cestovnej kancelárie odpovie alebo nie. Ak zákazník neodpovie na PRIMA REISEN alebo neodpovie v stanovenom termíne, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Zákazník musí byť o tom vo vyhlásení informovaný jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom. Všetky záručné nároky zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby chybné.

b) Nárok na náhradné plnenie

Zákazník môže, ak nevyužije možnosti výberu podľa písmena a a v prípade zrušenia PRIMA REISEN bez zavinenia zákazníka požiadať o jeho splnenie účasťou na inom rovnocennom cestovnom podujatí namiesto odstúpenia od zmluvy za predpokladu, že spoločnosť PRIMA REISEN je schopná poskytnúť túto službu.

c) Odstúpenie so storno poplatkom

Storno poplatok je percentom z ceny zájazdu a jeho výška závisí od času vyhlásenia storna a príslušného druhu cesty. Celkovou cenou zmluvne dohodnutej služby sa rozumie cena za cestovné alebo za balík. Vo všetkých prípadoch, ktoré nie sú uvedené v písmene a, je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy proti zaplateniu storno poplatku. Na výlety, kde PRIMA REISEN vystupuje ako organizátor, sa spravidla vzťahujú tieto storno poplatky:

až 120. deň pred odletom = 25%
od 119. do 60. dňa pred odletom = 35%
od 59. do 30. dňa pred odletom = 40%
od 29. do 15. dňa pred odletom = 70%
od 14. do 8. dňa Deň pred odchodom = 80%
od 7. do 3. dňa pred odletom = 85%
od 2. dňa (72 hodín) pred odletom = 90%
leteníek po vydaní = 100%
nevratné (zálohové) platby = 100%
ceny zájazdu .

d) PRIMA CAREFREE ochrana pred zrušením

Väčšia bezpečnosť pri plánovaní dovolenky: „5% z ceny zájazdu“ „Bezstarostná ochrana pred zrušením PRIMA“ dáva zákazníkovi možnosť zrušiť rezervovaný zájazd bez uvedenia dôvodov do 45. dňa pred odletom so znížením nákladov na storno iba o 10%. Všetky cestovné služby / balíky, ktoré sú uvedené v bode 7.1. Ods. E) sú uvedené „samostatné storno podmienky“. Zákazník si musí uzavrieť poistenie „PRIMA BEZPEČNEJ ochrany proti zrušeniu“ ihneď, najneskôr však do 14 dní od rezervácie.

e) Samostatné storno podmienky Všetky samostatné storno podmienky nespádajú pod bod 7.1. c) platné storno sadzby. Osobitne sa však vzťahujú samostatné storno podmienky na nasledujúce cestovné služby / balíky:

Plavby po rieke

až 120. deň pred odletom = 25%
od 119. do 70.
dňa pred odletom = 35% od 69. do 60. dňa pred odletom = 40%
od 59. do 50. deň pred odletom = 60%

od 49. do 30. dňa pred odletom = 80%
od 29. dňa pred odletom = 100%

Prázdniny zrubov vo Fínsku do 120 dní pred odletom = 25%
od 119 do 61 dní pred odletom = 35%
od 60 dní pred odletom = 100%

vodácka dovolenka na ostrove Shannon (Írsko)

až 43 dní pred odletom = 30%
od 42. do 30.
dňa pred odchodom = 70% od 29. dňa pred odchodom = 100%

Okrem toho sa na hotelové ubytovanie, prázdninové byty, všetky výlety loďou, ktoré nie sú výslovne uvedené, jednodňové výlety autobusom, špeciálne vlaky a pravidelné lety za špeciálne ceny, vzťahujú špeciálne podmienky. Tieto sú uvedené v príslušnom podrobnom programe a budú vám oznámené pred uzavretím zmluvy.

Poplatok za služby, ako aj výdavky, ktoré už vznikli spoločnosti PRIMA REISEN a ktoré sú preukázateľne nevratné (napr. Obstaranie víz, nevratné zálohy na hotely a iné služby, lístky bez možnosti vrátenia peňazí atď.) Sú v prípade storno, v každom prípade celkom plus storno poplatok od zákazníka za vyrovnanie. Na hotelové ubytovanie, prázdninové byty, výlety loďou, jednodňové výlety autobusom, špeciálne vlaky a pravidelné lety za špeciálne ceny sa vzťahujú špeciálne podmienky. Tieto sú uvedené v podrobnom programe.

Vyhlásenie o odstúpení od zmluvy

Pri odstúpení od zmluvy upozorňujeme: Zákazník (klient) môže kedykoľvek informovať cestovnú kanceláriu, u ktorej bol zájazd rezervovaný, že odstupuje od zmluvy. Zrušenie je potrebné vykonať prostredníctvom písomného vyhlásenia doporučeným listom alebo e-mailom. V prípade pochybností musí zákazník zabezpečiť, aby dodávateľ dostal vyhlásenie o odstúpení od zmluvy. Zákazník nesie riziko, že vyhlásenia o odstúpení od zmluvy elektronickou poštou nebudú úspešne doručené z dôvodu technických alebo iných problémov (napr. Nesprávna e-mailová adresa atď.). Na stanovenie príslušnej sadzby za zrušenie rezervácie sa použijú najskoršie možné znalosti príjemcu. Preto platia vyhlásenia o zrušení mimo otváracích hodín (pondelok až piatok od 9:00 do 18:00):

e) No-show

No-show nastane, ak zákazník neodíde, pretože mu chýba vôľa cestovať alebo ak zmešká odchod kvôli nedbalosti alebo náhode, ktorá sa mu stala. Ak je tiež zrejmé, že zákazník už nemôže alebo nechce využiť zostávajúcu cestovnú službu, musí zaplatiť 85 percent za predpokladu, že náklady na zrušenie môžu byť vylúčené zo 100 percent.

7.2. Storno zo strany organizátora pred začiatkom zájazdu

PRIMA REISEN je uvoľnené od plnenia zmluvy v zmysle § 10 ods. 3 PRG, ak

a) nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov uvedený v inzeráte a zákazník stornuje v rámci obdobia uvedené v popise podujatia zájazdu alebo Nasledujúce termíny boli oznámené písomne:

- do 20. dňa pred začiatkom cesty pri cestách dlhších ako 6 dní,
- do 7. dňa pred začiatkom cesty na výlety 2 až 6 dní,
- až 48 hodín pred začiatkom cesty na jednodňové výlety.

b) Zrušenie / odstúpenie sa uskutoční z dôvodu nevyhnutných a mimoriadnych okolností, tj z dôvodu neobvyklých a nepredvídateľných udalostí, na ktoré osoba, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, nemá žiadny vplyv a ktorých dôsledkom sa nedalo zabrániť napriek vynaloženiu potrebnej starostlivosti. Nezahŕňa to nadmerné rezervovanie, ale vládne príkazy, štrajky, vojnové alebo vojnové podmienky, epidémie, prírodné katastrofy atď.

7.3. Storno zo strany organizátora po začiatku zájazdu

Organizátor je oslobodený od plnenia zmluvy, ak zákazník v rámci skupinového zájazdu hrubo nevhodným správaním bez ohľadu na upozornenie trvale naruší realizáciu zájazdu, a tým ďalšia implementácia cesty pre PRIMA REISEN alebo už nie je primeraná pre všetkých ostatných cestujúcich. V takom prípade, ak je na vine zákazník, je povinný uhradiť organizátorovi škodu.

8. Zmeny zmluvy

8.1. Zmeny ceny

PRIMA REISEN si vyhradzuje právo zvýšiť cenu zájazdu potvrdenú pri rezervácii z dôvodov, ktoré nezávisia od jej vôle, za predpokladu, že dátum cesty je viac ako dva mesiace po uzavretí zmluvy. Medzi tieto dôvody patrí zmena nákladov na dopravu - ako sú náklady na palivo - poplatky za určité služby, ako napríklad poplatky za pristátie, poplatky za nalodenie alebo vylodenie v prístavoch a zodpovedajúce poplatky na letiskách alebo výmenné kurzy, ktoré sa majú použiť na príslušnú cestovnú udalosť. V prípade zníženia ceny z týchto dôvodov to musí byť postúpené zákazníkovi v zmysle § 8 ods. 4 PRG. Zvýšenie ceny je možné vykonať iba v rámci dvojmesačného obdobia, ak boli dôvody uvedené pri rezervácii podrobne dohodnuté a uvedené na rezervačnom liste. Od 20 Deň pred dátumom odchodu sa cena nemení. Zmena ceny je povolená iba vtedy, ak sú pri splnení dohodnutých podmienok poskytnuté presné informácie o výpočte novej ceny. Zmeny ceny a ich okolnosti musia byť zákazníkovi ihneď vysvetlené. Ak sa cena zájazdu zmení o viac ako 8 percent, môže zákazník odstúpiť od zmluvy bez storno poplatku (pozri časť 7.1.a).

8.1.1.

Príplatok za **malú skupinu** Ak sa nedosiahne minimálny počet účastníkov stanovený v katalógu alebo v inzeráte, PRIMA REISEN môže bezplatne účtovať príplatok za malú skupinu, ktorý môže predstavovať maximálne 8% z ceny zájazdu. Príplatok za malú skupinu neopravňuje k bezplatnému odstúpeniu od cesty, ak je skutočne vykonaná v malej skupine v súlade s katalógovou reklamou.

8.2.

Zmeny v **službách po začiatku cesty** • V prípade zmien, za ktoré je zodpovedná spoločnosť PRIMA REISEN, platia ustanovenia uvedené v oddiele 5 (právny základ v prípade prerušenia služby).

- Ak sa po odchode ukáže, že podstatná časť zmluvne dohodnutých služieb nebude alebo nemôže byť poskytnutá, PRIMA REISEN musí prijať primerané opatrenia v zmysle § 11 ods. 5 PRG, aby sa zájazd mohol vykonávať aj naďalej. Von bez ďalších platieb. Ak nie je možné prijať tieto opatrenia alebo ich zákazník z platných dôvodov neakceptuje, PRIMA REISEN musí, pokiaľ je to možné, poskytnúť možnosť rovnakej alebo vyššej kvality, s ktorou môže zákazník odviezť zákazníka na miesto odchodu alebo na iné miesto. S ním bez dodatočnej odmeny dohodnuté miesto (v zmysle § 11 ods. 6 (7) PRG). Organizátor je navyše povinný

- Za zmeny v službách bez zavinenia PRIMA REISEN, ktoré

- sú dôsledkom nevyhnutných a mimoriadnych okolností (napr. Vládne príkazy, štrajky, vojnové alebo vojnové podmienky, epidémie, prírodné katastrofy atď.)

- možno pripísať tretej strane, ktorá sa podieľa na poskytovaní

cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje zmluva o balíku cestovných služieb, nie je zahrnutá a nesúlad nebol ani predvídateľný, ani sa mu dalo vyhnúť

- zákazník

nemá nárok na náhradu.

8.3.

Zmeny **letových** časov Spoločnosť PRIMA REISEN vyhlasuje, že **letové** časy uvedené pre balík výletov podľa potvrdenia rezervácie sú iba odhadovanými časmi letu. Konečné časy letov budú oznámené v priebehu cestovných dokladov. PRIMA REISEN si vyhradzuje právo zmeniť časy letov potvrdené v cestovných dokladoch z dôvodov, ktoré nezávisia od jeho vôle, za predpokladu, že zmena času letu je primeraná a bezvýznamná. Na základe FluggastrechtVO 261/2004 / EG a v súlade s informačnou povinnosťou stanovenou v PRG podľa § 9. (1) Odsek 3, nevýznamná zmena času letu o najmenej 2 hodiny zodpovedá letu na vzdialenosť kratšiu ako 1 500 km a približne 3 hodiny pri lete od 1 500 km do 3 500 km.

9. Poskytovanie informácií tretím stranám

Informácie o menách účastníkov zájazdu a mieste pobytu cestujúcich nebudú tretím stranám poskytnuté, a to ani v naliehavých prípadoch, pokiaľ cestujúci výslovne nepožiadali o informácie. Náklady vyplývajúce z prenosu naliehavých správ znáša zákazník. Preto sa odporúča, aby účastníci cestovania uviedli svojim príbuzným presnú adresu dovolenky.

10. Ostatné ustanovenia

Nasledujúce body sú neoddeliteľnou súčasťou cestovnej zmluvy. Zákazník svojou rezerváciou tieto body výslovne akceptuje a tieto sú obchodným základom uzatvorenej cestovnej zmluvy.

10.1. Cestovanie pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu

Ak na to PRIMA REISEN výslovne neupozorňuje, potom naše výlety nie sú vhodné pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu. Opýtajte sa cestovnej kancelárie na možnosti.

10.2. Mladiství

cestujú **sami** Výslovne upozorňujeme, že PRIMA REISEN neuzatvára žiadnu zmluvu s maloletým zákazníkom, ktorého nesprevádza rodič alebo osoba poverená jeho starostlivosťou a výchovou.

10.3. Zmeny v

postupnosti **programov** Sekvencie **programu sa** môžu meniť z rôznych dôvodov. Najmä v prípade okružných a poznávacích výletov môžu nastať zmeny v programovom pláne, napríklad v dôsledku zmien letových časov, poveternostných a environmentálnych vplyvov alebo udalostí na mieste atď. PRIMA REISEN alebo miestny zástupca bude okamžite informovať zákazníka o zmenách, ktoré budú nevyhnutné z jedného z uvedených dôvodov. V prípade zmien sa spoločnosť PRIMA REISEN bude snažiť ponúknuť ekvivalentné alternatívy alebo v prípade potreby nahradiť diely, ktoré boli inde vynechané. Drobné zmeny v poradí cesty, harmonogramu a návštev, ktoré neovplyvňujú charakter cesty, neopravňujú na zrušenie ani nároky na náhradu škody.

10.4. Exkurzie na mieste Spoločnosť

PRIMA REISEN zodpovedá iba za služby poskytnuté v rámci výletu v zmysle zákona o balíku cestovných služieb. Za výlety, vstupy alebo podobné služby rezervované na mieste, ktoré nie sú výslovne organizované a ponúkané spoločnosťou PRIMA REISEN, spoločnosť PRIMA REISEN nepreberá žiadnu zodpovednosť za implementáciu programov ani za žiadne dôsledky. PRIMA REISEN nezodpovedá za riziká vyplývajúce z činností v súlade s VOP 4.

10.5. Zmena leteckých spoločností

V zásade je spoločnosť PRIMA REISEN povinná ponechať si letecké spoločnosti a letecké spojenia uvedené v katalógu. Ak sa zmena leteckej spoločnosti alebo trasy letu zdá byť odporúčaná alebo potrebná z dôvodu zmeny letových časov, podmienok alebo ekonomickej situácie leteckej spoločnosti, PRIMA REISEN si vyhradzuje právo vykonať takú zmenu bez toho, aby mal zákazník právo na odstúpenie od zmluvy, alebo kompenzácia, pokiaľ nedôjde k významnej alebo významnej zmene, ktorá ovplyvní alebo zmení charakter cesty.

10.6. Poškodenie batožiny pri leteckej doprave; Osobitné pravidlá a lehoty na

vyžiadanie nápravných opatrení Cestujúceho upozorňujeme, že podľa ustanovení leteckého zákona musí cestujúci bezodkladne informovať zodpovednú leteckú spoločnosť o akejkoľvek strate, poškodení alebo meškani batožiny v súvislosti s leteckou dopravou. Letecká spoločnosť a cestovná agentúra môžu odmietnuť náhradu na základe medzinárodných dohôd, ak nie je vyplnený protokol o škode. V prípade poškodenia batožiny je potrebné oznámenie o poškodení vykonať do 7 dní, v prípade meškania do 21 dní od doručenia.

10.7. Minimálny počet účastníkov na skupinové

výlety Na uskutočnenie našich **zájazdov** a **exkurzií** je potrebný minimálny počet účastníkov. Ak nie je dosiahnutý minimálny počet účastníkov, PRIMA REISEN je oslobodená od plnenia zmluvy v zmysle bodu 7.2 a). V niektorých prípadoch, ale iba za príplatok v súlade s bodom 8.1.1 a ak je to konkrétne uvedené, je možné podujatie uskutočniť aj s menším počtom účastníkov. Príslušnú výšku príplatku nájdete spolu s požadovaným minimálnym počtom účastníkov v popise cesty na príslušnej stránke katalógu alebo online na www.primareisen.com. Navyše všetky ustanovenia týkajúce sa stanoveného minimálneho počtu účastníkov sú uvedené v predzmluvných informáciách v zmysle oddielu 4 PRG.

10.8. Minimálny počet charterových letov

na realizáciu všetkých charterových letov PRIMA TRAVEL, je potrebný minimálny počet účastníkov. Príslušný minimálny počet účastníkov bude cestujúcemu oznámený pred uzavretím zmluvy. Ak sa tento minimálny počet účastníkov nedosiahne, cesty, ktorých sa to týka v zmysle § 10. (3) 1., môžu byť zrušené. V takom prípade budú dotknutí zákazníci písomne informovaní v súlade s PRG v súlade so zásadami zrušenia organizátora podľa článku 10. ods. 3 1. pred odletom.

10.9. Platobné služby zákazníkom po začiatku cesty (na mieste)

Za príplatky za zmenené služby, dodatky alebo rezervácie, ktoré zákazník vykonal nezávisle počas cesty (na mieste) na žiadosť cestujúceho a bez súhlasu alebo informácií na PRIMA REISEN, neexistuje po návrate cesty právo na výmenu.

10.10. Vízum, vstupné a bezpečnostné predpisy

Informácie o vízach a vstupe uvedené v katalógu a v **reklamách** sa vzťahujú iba na rakúskych občanov a sú platné v čase odchodu do tlače. Pretože sa imigračné a colné predpisy, ako aj bezpečnostné pokyny (napr. Pre príručnú batožinu pri letoch atď.) Neustále menia, odporúčame všetkým zákazníkom informovať sa o aktuálnych predpisoch bezprostredne pred cestou na cestovnú kanceláriu, úrady alebo na internete. .

11/10

Zálohová a konečná platba V súlade s balíkom cestovných príkazov (PRV) je spoločnosť PRIMA REISEN GMBH zapísaná v rakúskom obchodnom informačnom systéme a v adresári poistenia proti úpadku cestovného ruchu s číslom GISA 23374829. Na spoločnosť Prima Reisen GmbH sa vzťahuje banková záruka od Raiffeisenbank Schilcherland eGen, Raiffeisenstrasse 1, 8530 Deutschlandsberg, v súlade so smernicou o cestovných balíkoch (EÚ) 2015/2302. Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwjlestraße 4, 1220 Viedeň, číslo tiesňového volania: +43 1 317 25 00 pôsobí ako spracovateľ.

Pri rezervácii prostredníctvom cestovnej kancelárie alebo partnerskej cestovnej kancelárie PRIMA REISEN (najskôr 11 mesiacov pred koncom cesty) je potrebné zložiť zálohu vo výške 10%. Pri rezervácii priamo u PRIMA REISEN (Prima Reisen GmbH je cestovná kancelária aj cestovná kancelária) je potrebná záloha vo výške 20%. Zostávajúca platba je splatná 21 dní pred odletom.

10.12. Nariadenie o rozhodcovskej doložke

PRIMA REISEN upozorňuje v súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov, že spoločnosť sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie sporu so spotrebiteľom stane pre PRIMA REISEN povinné po vytlačení týchto cestovných podmienok, touroperátor o tom zákazníka informuje vhodným spôsobom. PRIMA REISEN odkazuje na európsku platformu pre riešenie sporov online ec.europa.eu pre všetky cestovné zmluvy uzatvorené v elektronických právnych transakciách .

Sadzby a chyby tlače sú vyhradené.