Všeobecné zmluvné a cestovné podmienky – Bentour Reisen AG (ďalej len BCH) - automatický preklad z nemeckého jazyka

Nasledujúce ustanovenia, pokiaľ boli účinne dohodnuté, sa stávajú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb uzatvorenej medzi zákazníkom a BCH. Dopĺňajú a dopĺňajú zákonné ustanovenia §§ 651a - y BGB (Občiansky zákonník) a § 250 a 252 EGBGB (Úvodný zákon k BGB).

1. Uzavretie zmluvy/záväzku pre spolucestujúcich

1.1. Pre všetky rezervačné kanály (v cestovnej kancelárii, priamo u BCH, telefonicky, online atď.) platí nasledovné:

a) Základom ponuky je popis cesty a dodatočné informácie BCH pre príslušný zájazd, pokiaľ toto je zákazníkovi k dispozícii v čase rezervácie. Cestovné kancelárie (napr. cestovné kancelárie) a poskytovatelia služieb (napr. hotely, prepravné spoločnosti) nie sú oprávnení BCH uzatvárať dohody, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré presahujú rámec služieb prisľúbených BCH alebo ktoré sú v rozpore s popisom zájazdu. Doplnkové zmluvy, ktoré menia rozsah zmluvných služieb vyžadujú písomné potvrdenie zo strany BCH.

b) Zákazník zodpovedá za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých robí rezerváciu, ako za svoje, pokiaľ túto povinnosť prijal výslovným a samostatným vyhlásením.

c) Ak sa obsah potvrdenia o zájazde líši od obsahu rezervácie, znamená to, že BCH urobila novú ponuku, ktorou je BCH viazaná po dobu desiatich dní. Zmluva je uzatvorená na základe tejto novej ponuky, ak zákazník deklaruje prijatie BCH v lehote viazanosti výslovným vyhlásením, preddavkom alebo záverečnou platbou.

d) Predzmluvné informácie poskytnuté BCH o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, možnom minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa článku 250 § 3 číslo 1 , 3 až 5 a 7 EGBGB) nie sú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb len vtedy, ak to bolo medzi stranami výslovne dohodnuté.

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

a) Zákazník rezerváciou (registráciou zájazdu) záväzne ponúka BCH uzatvorenie zmluvy o zájazde.

b) Pri alebo bezprostredne po uzavretí zmluvy zašle BCH zákazníkovi potvrdenie o ceste v súlade so zákonnými požiadavkami. Zmluva je uzavretá prijatím potvrdenia o zájazde.

1.3. V prípade rezervácií v rámci elektronických obchodných transakcií (napr. cez rezervačné portály na internete, aplikácie, telemédiá) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Proces elektronickej rezervácie je zákazníkovi vysvetlený v príslušnej aplikácii. Má k dispozícii zodpovedajúcu možnosť opravy na opravu svojich záznamov, vymazanie alebo resetovanie celého rezervačného formulára.

b) Kliknutím na tlačidlo „Rezervovať s povinnosťou platby“ alebo s porovnateľným znením dáva zákazník BCH záväznú ponuku na uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb.

c) Zákazník bezodkladne obdrží elektronické potvrdenie o prijatí jeho cestovnej prihlášky (potvrdenie o prijatí).

d) Odoslanie cestovnej prihlášky stlačením tlačidla neoprávňuje zákazníka na uzavretie zmluvy.

e) Zmluva je uzavretá až prijatím potvrdenia o zájazde BCH, ktoré je vyhotovené na trvanlivom nosiči, napríklad na papieri alebo e-mailom. Ak je potvrdenie o zájazde vystavené ihneď po stlačení tlačidla „Rezervovať s povinnosťou platby“ zobrazením potvrdenia o zájazde priamo na obrazovke, je zmluva o zájazde uzavretá zobrazením tohto potvrdenia o zájazde. V tomto prípade nie je potrebné predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa písmena

c) vyššie, pokiaľ je zákazníkovi ponúknutá možnosť jej uloženia na trvalý nosič dát a vytlačenia potvrdenia o ceste. Záväznosť zmluvy o balíku cestovných služieb však nezávisí od toho, či zákazník tieto možnosti uloženia alebo tlače skutočne využije.

1.4. BCH upozorňuje, že podľa právnych predpisov (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) pre zmluvy o zájazde podľa § 651a a § 651c BGB, ktoré boli uzatvorené pri predaji na diaľku (list, katalógy, telefónne hovory, telekópie, e-maily, krátke správy (SMS) zasielané prostredníctvom mobilnej komunikácie, ako aj rozhlasových, telemediálnych a online služieb), nevzniká právo na odstúpenie od zmluvy, ale iba zákonné práva na odstúpenie od zmluvy a ukončenie, najmä právo na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 651h BGB (pozri tiež č. 5). Právo na odstúpenie od zmluvy existuje len v prípade, ak bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB uzavretá mimo prevádzkových priestorov, pokiaľ ústne rokovanie, na ktorom je uzavretie zmluvy založené, nebolo vedené na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; v druhom prípade neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy.

2. Platba

2.1. Po uzavretí zmluvy a po vystavení bezpečnostného listu podľa § 651r BGB je splatná záloha vo výške 20 % z ceny zájazdu. Zvyšná platba je splatná 24 dní pred nástupom na zájazd za predpokladu odovzdania bezpečnostného certifikátu. V tejto súvislosti je rozhodujúce včasné prijatie platby na podnikateľský účet BCH. Pri krátkodobých rezerváciách (28 dní pred odchodom a kratšie) je plná cena zájazdu splatná ihneď, a to aj oproti vystaveniu záložného listu.

Cena zájazdu sa platí priamo BCH s odkazom na príslušné číslo faktúry/rezervácie. Platby cestovným kanceláriám, ktoré vystupujú len ako sprostredkovatelia zmluvy o balíku zájazdov, sa považujú za platby BCH len vtedy, ak má cestovná kancelária inkaso zo strany BCH na základe písomnej zmluvy o sprostredkovaní.

2.2. Ak zákazník neuhradí zálohovú platbu a/alebo záverečnú platbu v súlade s dohodnutými termínmi splatnosti platby, hoci BCH je ochotná a schopná riadne poskytnúť zmluvnú službu, splnila si svoje zákonné informačné povinnosti a zákazník nemá žiadne zákonné, resp. zmluvné zádržné právo je BCH oprávnená po upomienke s lehotou odstúpiť od cestovnej zmluvy a účtovať objednávateľovi storno náklady v súlade s ods.

2.3. Po obdržaní celej platby, ale nie skôr ako 24 dní pred príchodom, BCH sprístupní cestovné doklady na stiahnutie. BCH bude zákazníkov o podrobnostiach vopred informovať e-mailom. Ak si zákazníci želajú dostávať svoje cestovné doklady poštou, doklady budú zaslané poštou na základe oznámenia. To však platí len pre zájazdy, kde je odlet minimálne 7 dní v budúcnosti.

3. Zmeny obsahu zmluvy pred začatím zájazdu, ktoré nemajú vplyv na cenu zájazdu

3.1. Zmeny alebo odchýlky podstatných vlastností cestovných služieb od dohodnutého obsahu zmluvy o zájazde, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a neboli spôsobené zo strany BCH v zlom úmysle, sú BCH povolené pred začatím zájazdu, za predpokladu, že zmeny alebo odchýlky sú nepodstatné a neovplyvnia celkový dizajn rezervovaného zájazdu.

3.2. BCH je povinná informovať zákazníka o zmenách služby bezodkladne po zistení dôvodu zmeny na trvanlivom nosiči (napríklad na papieri, e-mailom alebo hlasovou správou).

3.3. V prípade výraznej zmeny podstatnej vlastnosti cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných špecifikácií zákazníka, ktoré sa stali súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb, má zákazník v primeranej lehote stanovenej BCH súčasne času ako oznámenie zmeny, buď zmenu akceptovať, bezplatne od odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb alebo požiadať o účasť na inom balíku zájazdu (náhradný zájazd), ak BCH takýto zájazd ponúkla.

Zákazník má na výber, či bude na komunikáciu zo strany BCH reagovať alebo nie. Ak zákazník na BCH neodpovie alebo neodpovie v stanovenej lehote, považuje sa oznámená zmena za akceptovanú. Zákazník bude o tom zreteľne informovaný vo vyhlásení podľa bodu 3.2.

3.4. Ak mala BCH nižšie náklady na uskutočnenie zmeneného zájazdu alebo náhradného zájazdu v rovnakej kvalite, rozdiel bude zákazníkovi vrátený v651mods.2 BGB. **3.5.** Akékoľvek záručné nároky zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby chybné.

4. Zmena ceny po uzavretí zmluvy

4.1. BCH si vyhradzuje právo na zmenu dohodnutej ceny zájazdu v prípadoch

a) zvýšenia ceny za prepravu osôb z dôvodu vyšších nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie,

b) zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, napr. dane, prístavné alebo letiskové dane alebo

c) zmena výmenných kurzov platných pre daný balík. Pokiaľ sa zvýšenie prepravných nákladov týka miesta, BCH môže požadovať od zákazníka zvýšenú sumu. Ak dopravný podnik požaduje zvýšené ceny za dopravný prostriedok, dodatočné náklady na dopravu sa vydelia počtom miest na sedenie v dohodnutom dopravnom prostriedku. Výsledné zvýšenie na jedno sedadlo si môže zákazník vyžiadať. V prípade zvýšenia daní a ciel existujúcich v čase uzatvorenia zmluvy môže BCH zvýšiť cenu zájazdu o zodpovedajúcu čiastku na zákazníka. Zvýšenie ceny po uzavretí zmluvy je prípustné len vtedy, ak spĺňa tieto požiadavky a objednávateľa o tom informuje BCH najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu.

4.2. V prípade zvýšenia ceny o viac ako 8% z ceny zájazdu to BCH nemôže jednostranne vykonať. V tomto prípade BCH ponúka zákazníkovi zodpovedajúce zvýšenie ceny spojené so žiadosťou o prijatie ponuky na zvýšenie ceny v primeranej lehote alebo o odstúpenie od zmluvy. BCH môže zákazníkovi ponúknuť aj možnosť zúčastniť sa iného zájazdu (náhradného zájazdu). Po uplynutí lehoty stanovenej BCH sa ponuka na zvýšenie ceny považuje za prijatú.

4.3. Zákazník môže požiadať o zníženie ceny zájazdu, ak av rozsahu

podľa bodu 4.1. uvedené ceny, poplatky alebo výmenné kurzy sa zmenili po uzavretí zmluvy a pred začiatkom cesty, čo vedie k nižším nákladom BCH. Ak zákazník zaplatil viac ako je dlžná suma, prevyšujúcu sumu musí BCH vrátiť. BCH je oprávnená odpočítať skutočne vynaložené administratívne výdavky BCH od dodatočnej sumy, ktorá má byť preplatená.

5. Odstúpenie zo strany objednávateľa pred začatím zájazdu / storno náklady

Zákazník môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb kedykoľvek pred začiatkom zájazdu. Zrušenie musí byť oznámené BCH alebo cestovnej kancelárii, ktorá rezerváciu prijala. Zákazníkovi sa odporúča prehlásiť odstúpenie na trvanlivom nosiči, napríklad na papieri alebo e-mailom.

Ak zákazník odstúpi pred začatím zájazdu alebo ak na zájazd nenastúpi, BCH stráca nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže BCH požadovať primeranú kompenzáciu, ak BCH nie je zodpovedná za odstúpenie od zmluvy. Nárok na náhradu škody zo strany BCH zaniká, ak v destinácii alebo v jej blízkom okolí nastanú mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvňujú uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do cieľa. Výška náhrady je určená cenou zájazdu zníženou o hodnotu nákladov ušetrených BCH a zníženú o to, čo BCH získa iným využitím služieb cestovného ruchu, ktoré musí BCH na žiadosť zákazníka zdôvodniť.

BCH stanovila nasledujúce kompenzačné paušály s prihliadnutím na obdobie medzi prijatím vyhlásenia o zrušení zájazdu a začiatkom zájazdu, ako aj s prihliadnutím na predpokladanú úsporu výdavkov a predpokladaný nákup prostredníctvom iného využitia cestovných služieb: . Náklady na zrušenie/paušálne sadzby uvedené ako percento z ceny zájazdu nezahŕňajú náklady na prípadné uzatvorené cestovné poistenie.

5.1. Letové balíky a skupinové rezervácie, ktoré nie sú uvedené v časti 5.2. pád:

a) do 30 dní pred odchodom 20 % z ceny zájazdu
b) od 29 do 22 dní pred odchodom 30 % z ceny zájazdu
c) od 21 do 15 dní pred odchodom 40 % z ceny zájazdu
d) od 14. do 7. dňa pred odchodom 50 % z ceny zájazdu
e) od 6. do 1. dňa pred odchodom 60 % z ceny zájazdu
f) v deň odchodu alebo v prípade nedostavenia sa 75 % z ceny zájazdu

5.2. Zľavnené skupinové rezervácie, zájazdy za špeciálnych podmienok, špeciálne ponuky:

a) do 45 dní pred odchodom 20 % z ceny zájazdu
b) od 44 do 28 dní pred odchodom 30 % z ceny zájazdu
c) od 27 do 22 dní pred odchodom 50 % z ceny zájazdu
d) od 21. do 15. dňa pred odchodom 75 % z ceny zájazdu
e) od 14. do dňa začiatku zájazdu alebo v prípade nedostavenia sa 85 % z ceny zájazdu

5.3. Špeciálne ponuky (last minute, špeciálne ponuky a aktuálne akcie):

a) do 30 dní pred odchodom 20 % z ceny zájazdu
b) od 29 do 22 dní pred odchodom 35 % z ceny zájazdu
c) od 21 do 15 dní pred odchodom odchod 45 % z ceny zájazdu
d) od 14. dňa do 8. dňa pred odchodom 50 % z ceny zájazdu
e) od 7. do 1 dňa pred odchodom 75 % z ceny zájazdu
f) v deň odchodu a v r. v prípade nedostavenia sa 85 % z ceny zájazdu

5.4. Len rezervácie hotela:

a) do 30 dní pred odchodom 20 % z ceny hotela
b) od 29 do 22 dní pred odchodom 25 % z ceny hotela
c) od 21 do 8 dní pred odchodom 35 % z ceny hotela
d) od 7 50 % z ceny hotela do 1 dňa pred odchodom
e) v deň odchodu a v prípade nedostavenia sa 85 % z ceny hotela, minimálne však 50 € na osobu.

5.5. Iba rezervácie letov: Pokiaľ ide o rezervácie iba letov, BCH vystupuje len ako sprostredkovateľ. Ak si zákazník rezervuje let iba cez BCH, platia vo vzťahu medzi BCH a zákazníkom storno podmienky leteckej spoločnosti a rezervovaná letová tarifa. Vo všeobecnosti nie je možná zmena rezervácie/zrušenie/vrátenie peňazí pre najlacnejšie tarify a pre všetky lety zakúpené ako jedno sedadlo po rezervácii. Ak nie je dohodnuté inak, pri zmene rezervácie/zrušení sú zvyčajne náklady rovnajúce sa cene letenky. Servisné centrum BCH poskytuje informácie o konkrétnych individuálnych prípadoch.

5.6. Poplatky za green fee a rezervované špeciálne služby (napr. platené rezervácie miest) sú vo všeobecnosti nevratné.

5.7. Zákazník je v každom prípade oprávnený preukázať, že primeraná náhrada, na ktorú má BCH nárok, je výrazne nižšia ako požadovaná paušálna náhrada.

5.8. Zájazdy BCH zostavuje aj dynamicky, to znamená, že služby jednotlivých poskytovateľov služieb sú len spojené do balíka zájazdov podľa želania zákazníka pri rezervácii („dynamické balenie“). Používajú sa tarify poskytovateľov letov platné v čase rezervácie, ktoré sú spravidla nevratné a je možné ich prerezervovať len za vysoké poplatky.

V prípade, že by z tohto dôvodu mala byť preukázateľná škoda v jednotlivých prípadoch vyššia ako vyššie uvedené paušálne náhrady, BCH si vyhradzuje

právo požadovať namiesto paušálnych storno nákladov vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu. V tomto prípade je BCH povinná konkrétne vyčísliť a zdôvodniť požadovanú kompenzáciu s prihliadnutím na ušetrené výdavky a menej na to, čo BCH získa iným využívaním cestovných služieb.

5.9. Ak bude BCH v dôsledku odstúpenia povinná vrátiť cenu zájazdu, urobí tak bezodkladne.

5.10. Zákonné právo objednávateľa podľa § 651e BGB požadovať od organizátora zájazdu prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči, napríklad v papierovej forme alebo e-mailom, že práva a povinnosti z balíka cestovných služieb preberá tretia osoba. zmluvy (prevod zmluvy) namiesto neho nedotknuté vyššie uvedenými podmienkami. Takéto vyhlásenie je v každom prípade včasné, ak ho dostane BCH najneskôr 7 dní pred nástupom na zájazd.

5.11. Ak zmluvu uzatvorí tretia osoba, BCH je oprávnená účtovať spracovateľský poplatok vo výške 50 € za nahradeného cestujúceho. Účastníci a náhradníci sú spoločne a nerozdielne zodpovední za cenu zájazdu a dodatočné náklady/poplatky vzniknuté vstupom tretej strany.

6. Zmena rezervácie

Po uzavretí zmluvy nemá zákazník nárok na zmeny týkajúce sa termínu cesty, destinácie, miesta odchodu, ubytovania alebo spôsobu dopravy (prebookovanie). To neplatí, ak je zmena rezervácie nevyhnutná, pretože BCH neposkytla zákazníkovi žiadne, nedostatočné alebo nesprávne predzmluvné informácie v súlade s článkom 250 § 3 EGBGB; v tomto prípade je prebookovanie možné bezplatne.

Ak sa v iných prípadoch vykoná prebookovanie na žiadosť zákazníka, za predpokladu, že je vôbec možné vykonať, BCH môže zákazníkovi účtovať poplatok za zmenu rezervácie. Ak nie je pred zmenou rezervácie dohodnuté inak, poplatok za zmenu rezervácie je 50 € za transakciu do 30. dňa pred odletom. Žiadosti o zmenu rezervácie, ktoré budú podané po tomto termíne, je možné vykonať až po odstúpení od cestovnej zmluvy v súlade s § 5, úhrade storno nákladov a súbežnej opätovnej registrácii, pokiaľ je vôbec možné vykonať. Toto sa nevzťahuje na žiadosti o zmenu rezervácie, ak je ich realizácia vôbec možná, čo spôsobuje len malé náklady.

Pri zájazdoch, ktoré boli zostavené podľa princípu „dynamického balenia“, už vo všeobecnosti nie je možné po dokončení rezervácie prerezervovať.

7. Cestovné poistenie

Poistenie nie je zahrnuté v cene zájazdu. BCH odporúča takéto poistenie vo forme základnej alebo úplnej ochrany, ktorú je potrebné uzavrieť už pri rezervácii zájazdu. Ak dôjde k poistnej udalosti, je potrebné bezodkladne kontaktovať poisťovňu. BCH sa nezúčastňuje na riešení poistných udalostí.

8. Nevyužité služby

Ak zákazník/cestujúci nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré mu BCH bola ochotná a schopná poskytnúť podľa zmluvy z dôvodov na strane zákazníka/cestujúceho, nemá nárok na pomernú časť ceny zájazdu, pokiaľ by ho takéto dôvody neoprávňovali na bezplatné odstúpenie alebo vypovedanie cestovnej zmluvy podľa zákonných ustanovení. BCH sa bude usilovať získať náhradu ušetrených nákladov od poskytovateľov služieb. Táto povinnosť neplatí, ak ide o výdavky úplne nepatrné. alebo ak preplateniu bránia právne alebo úradné predpisy.

9. Odstúpenie a zrušenie zo strany BCH

V nasledujúcich prípadoch môže BCH odstúpiť od cestovnej zmluvy pred začatím zájazdu alebo zrušiť cestovnú zmluvu po začatí zájazdu:

9.1. Odstúpenie z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov BCH môže odstúpiť od zmluvy o zájazde z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov, ak

a) minimálny počet účastníkov je uvedený v príslušných predzmluvných informáciách a čas do ktoré musí objednávateľ obdržať vyhlásenie najneskôr pred určením zmluvne dohodnutého začiatku cesty a
b) minimálny počet účastníkov a najneskoršia lehota na odstúpenie od zmluvy sú uvedené v potvrdení zájazdu.

Odstúpenie musí byť zákazníkovi oznámené najneskôr v deň, ktorý bol zákazníkovi uvedený v predzmluvných informáciách a potvrdení zájazdu, najneskôr však

- 20 dní pred začiatkom cesty pri ceste dlhšej ako šesť dní,
- sedem dní pred začiatkom cesty pri ceste dlhšej najmenej dva a najviac šesť dní,
- 48 hodín pred začiatkom cesty, ak cesta trvá menej ako dva dni.

c) Ak sa zájazd z tohto dôvodu neuskutoční, BCH bezodkladne vráti zákazníkovi uhradené platby do ceny zájazdu.

9.2. Zrušenie z dôvodov správania

BCH môže zrušiť zmluvu o balíku cestovných služieb bez predchádzajúceho upozornenia, ak cestujúci napriek upozorneniu BCH sústavne narúša realizáciu zájazdu alebo ak sa správa v rozpore so

zmluvou do takej miery, že okamžité zrušenie zmluvy je možné. odôvodnený. To neplatí, ak je porušenie zmluvy spôsobené porušením informačných povinností zo strany BCH.
Ak dôjde k zrušeniu, BCH si ponecháva právo na cestovnú cenu, ale musí umožniť pripísanie hodnoty ušetrených nákladov a tých výhod, ktoré sú získané z iného použitia nevyužitej služby, vrátane súm pripísaných poskytovateľmi služieb.

10. Záväzok zákazníka/cestujúceho spolupracovať

10.1. Cestovné doklady

Zákazník musí informovať BCH alebo svoju cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej si zájazd rezervoval, ak neobdrží potrebné cestovné doklady (napr. letenku, hotelový poukaz) napriek tomu, že uhradil celú cenu zájazdu

10.2. Oznámenie závad / žiadosť o nápravu

Ak zájazd nie je poskytnutý bez vád zájazdu, môže cestujúci žiadať nápravu. Pokiaľ BCH nemohla napraviť situáciu v dôsledku zavineného opomenutia nahlásenia závady zo strany cestujúceho, cestujúci si nemôže uplatniť žiadne nároky na zníženie podľa § 651m BGB ani nároky na náhradu škody podľa § 651n BGB.
Závady je cestujúci povinný ihneď nahlásiť zástupcovi BCH na mieste (sprievodca/partnerská agentúra) a žiadať o nápravu. Zákazník bude zo strany BCH informovaný o dostupnosti miestneho zástupcu. Ak miestny zástupca alebo sprievodca nie je zaviazaný podľa zmluvných dojednaní, cestujúci je povinný závady ihneď nahlásiť BCH priamo na nižšie uvedenej adrese.
Miestny zástupca BCH je poučený, aby vykonal nápravné opatrenia, ak je to možné. Sprievodcovia, agentúry a zamestnanci poskytovateľov služieb nie sú oprávnení a nie oprávnení BCH potvrdzovať vady alebo uznávať nároky voči BCH.

10.3. Stanovenie lehoty pred výpoveďou

Ak chce cestujúci vypovedať zmluvu o balíku cestovných služieb z dôvodu nedostatku cestovného typu opísaného v § 651i ods. lehotu na nápravu situácie. To neplatí, ak BCH odmietne zjednať nápravu alebo ak je okamžité skončenie zmluvy odôvodnené osobitným záujmom cestujúceho.

10.4. Poškodenie batožiny a meškanie batožiny pri leteckej doprave; osobitné pravidlá a lehoty pre žiadosti o nápravu

a) Cestujúci je informovaný o tom, že stratu, poškodenie alebo meškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci ihneď na mieste nahlásiť zodpovednej leteckej spoločnosti prostredníctvom protokolu o škode („PIR“) v súlade s predpismi leteckej dopravy . Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie (BCH) môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohovorov, ak nebol vyplnený reklamačný formulár. V prípade poškodenia batožiny je potrebné predložiť protokol o škode do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní po doručení.
b) Okrem toho je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne nasmerovanie batožiny okamžite nahlásiť cestovnej kancelárii (BCH), jej zástupcovi alebo miestnemu kontaktnému miestu alebo cestovnej kancelárii. To nezbavuje cestujúceho povinnosti nahlásiť leteckej spoločnosti škodu podľa písmena a) vo vyššie uvedených lehotách.

11. Obmedzenie zodpovednosti

a) Zmluvná zodpovednosť BCH za škodu, ktorá nie je ublížením na zdraví a nebola spôsobená zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie nároky podľa medzinárodných zmlúv alebo právnych predpisov na nich založených zostávajú obmedzením nedotknuté.
b) BCH nezodpovedá za výpadky služieb, ujmy na zdraví a škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú len sprostredkované ako služby tretích strán (napr. sprostredkované výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy), ak sú tieto služby výslovne uvedené v popise zájazdu a potvrdení zájazdu a v časti Špecifikácia identity a adresy sprostredkovaného zmluvného partnera boli ako externé služby zreteľne označené tak, aby boli pre cestujúceho rozpoznateľné ako súčasť zájazdu organizátora zájazdu a boli vybrané samostatne. Paragrafy 651b, 651c, 651w a 651y BGB tým zostávajú nedotknuté. BCH
však zodpovedá, ak a v rozsahu, v akom bola škoda cestujúcemu spôsobená porušením informačných, informačných alebo organizačných povinností BCH.

12. Uplatňovanie nárokov: adresát, informácie o riešení spotrebiteľských sporov

12.1. Nároky podľa § 651i ods. 3 číslo 2, 4-7 BGB si cestujúci musí uplatniť voči cestovnej kancelárii (BCH). Tvrdenie možno uplatniť aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Odporúča sa tvrdenie na trvalom médiu, napr. na papieri alebo e-mailom.
12.2. V súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov BCH upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľského sporu stane pre BCH povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, BCH o tom bude zákazníka vhodnou formou informovať. BCH odkazuje na európsku platformu riešenia sporov online
http://ec.europa.eu/consumers/odr/ pre všetky cestovné zmluvy uzatvorené v rámci elektronických právnych transakcií.

13. Informácie o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti ukladá cestovnej kancelárii (BCH) povinnosť informovať zákazníka o identite prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pri všetkých službách leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytnuté ako časť rezervovaného zájazdu informovať o rezervácii.
Ak prevádzkujúca letecká spoločnosť nebola pri rezervácii ešte určená, cestovná kancelária (BCH) je povinná informovať zákazníka o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré budú pravdepodobne prevádzkovať let alebo lety. Hneď ako cestovná kancelária (BCH) vie, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, musí o tom informovať zákazníka.
Ak sa zmení letecká spoločnosť uvedená zákazníkovi ako prevádzkujúca letecká spoločnosť, cestovná kancelária (BCH) musí zákazníka o zmene informovať. Musí okamžite podniknúť všetky primerané kroky, aby zabezpečil, že zákazník bude o zmene informovaný čo najskôr.
Zoznam leteckých spoločností so zákazom vykonávania leteckej dopravy v EÚ (spoločný zoznam, predtým „čierna listina“) je dostupný na tejto webovej stránke:
http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de .htm

14 Pasové, vízové a zdravotné predpisy

14.1. BCH informuje zákazníka/cestujúceho pred začiatkom zájazdu o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj zdravotných formalitách cieľovej krajiny, vrátane približných lehôt na získanie prípadných víz, ktoré môžu byť potrebné pred uzavretím zmluvy a o prípadných zmenách k tomu.
14.2. Zákazník/cestujúci je zodpovedný za získanie a nosenie cestovných dokladov požadovaných úradmi, prípadného očkovania a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napríklad úhrada storno nákladov, znáša zákazník/cestujúci. To neplatí, ak BCH neposkytla dostatočné alebo nesprávne informácie.
14.3. BCH nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak zákazník/cestujúci poveril BCH ich získaním, pokiaľ BCH neporušila svoje vlastné povinnosti.

15. Voľba práva a súdnej príslušnosti

15.1. Na zmluvný vzťah medzi zákazníkom a BCH sa vzťahuje výlučne nemecké právo. To platí pre celý právny vzťah.
15.2. Zákazník môže BCH žalovať len v jej sídle.
Pokiaľ sa na zodpovednosť BCH v prípade reklamácie zo strany zákazníka voči BCH v zahraničí neuplatňuje nemecké právo, platí nemecké právo výlučne s ohľadom na právne následky, najmä pokiaľ ide o druh, rozsah a výšku nárokov zákazníka. .
15.3. Ustanovenia o voľbe práva sa nepoužijú, ak a v rozsahu, v akom zmluvne neujednateľné ustanovenia medzinárodných zmlúv, ktoré sa vzťahujú na cestovnú zmluvu medzi objednávateľom a BCH, majú za následok niečo iné v prospech objednávateľa alebo ak a v rozsahu že na cestovnú zmluvu sa vzťahujú neujednateľné ustanovenia Ustanovenia v členskom štáte EÚ, do ktorého patrí zákazník, sú pre zákazníka výhodnejšie ako vyššie uvedené ustanovenia alebo zodpovedajúce nemecké predpisy.
15.4. BCH sa nezúčastňuje na riešení sporov pred spotrebiteľským arbitrážnym senátom. Ak sa riešenie spotrebiteľského sporu stane pre BCH povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, BCH o tom bude zákazníka vhodnou formou informovať.
15.5. Pre žaloby BCH voči zákazníkom je rozhodujúce miesto bydliska zákazníka. Pre žaloby proti zákazníkom alebo zmluvným partnerom cestovnej zmluvy, ktorí sú obchodníkmi, právnickými osobami podľa verejného alebo súkromného práva alebo osobami, ktoré majú bydlisko alebo obvyklý pobyt v zahraničí alebo ktorých bydlisko alebo obvyklý pobyt nie je v čase podania žaloby známe, jurisdikcie je sídlo BCH.

16. Všeobecne

Všetky informácie v brožúrach sú publikované na základe zákonného alebo úradného schválenia.

17. Touroperátor

BENTOUR REISEN AG
Badenerstrasse 47
CH-8004 Zurich
Tel: +41 43 243 46 36
Fax: +41 43 243 46 30
info@bentour.ch