

PODMIENKY

Všeobecné zmluvné a cestovné podmienky – Bentour Reisen AG (ďalej len BCH)

Nasledujúce ustanovenia, ak sú platne dohodnuté, sa stávajú obsahom zmluvy o balíku cestovných služieb uzatvorenej medzi zákazníkom a BCH. Dopĺňajú a dopĺňajú zákonné ustanovenia §§ 651a – y BGB (Občiansky zákonník) a článkov 250 a 252 EGBGB (úvodný zákon k Občianskemu zákonníku).

automatický preklad z nemeckého jazyka

1. Uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb/závazok pre spolucestujúcich

1.1. Pre všetky rezervačné kanály (v cestovných kanceláriách, priamo v BCH, telefonicky, online atď.) platí:

- a) Ponuka vychádza z opisu zájazdu a doplňujúcich informácií od spoločnosti BCH pre príslušnú cestu, pokiaľ sú zákazníkovi k dispozícii v čase rezervácie. cestovné kancelárie (napr. cestovné kancelárie) a poskytovatelia služieb (napr. hotely, Dopravcovia) nie sú spoločnosťou BCH oprávnení uzatvárať zmluvy, poskytovať informácie alebo poskytovať záruky, ktoré presahujú rámec služieb prisľúbených spoločnosťou BCH alebo ktoré sú v rozpore s opisom cesty. Doplňkové dohody, ktoré menia rozsah zmluvných služieb, si vyžadujú písomné potvrdenie zo strany BCH.
- b) Zákazník je zodpovedný za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých vykoná rezerváciu, ako aj za svoje vlastné, pokiaľ túto povinnosť prevzal výslovným a samostatným vyhlásením.
- c) Ak sa obsah potvrdenia zájazdu líši od obsahu rezervácie, BCH predložila novú ponuku, s ktorou je BCH viazaná na obdobie desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, ak zákazník vyhlási prijatie spoločnosti BCH v lehote viazanosti prostredníctvom výslovného vyhlásenia, zálohy alebo konečnej platby.
- d) Predzmluvné informácie poskytnuté spoločnosťou BCH o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, možnom minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch (podľa článku 250 ods. 3 ods. 1, 3 až 5 a 7 EGBGB) sa nestanú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb len vtedy, ak sa na tom zmluvné strany výslovne dohodli.

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

a) S rezerváciou (cestovnou registráciou) zákazník záväzne ponúka spoločnosti BCH uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb.

b) Pri uzatvorení zmluvy alebo ihneď po nej zašle spoločnosť BCH zákazníkovi potvrdenie o zájazde v súlade so zákonnými požiadavkami. Zmluva je uzatvorená obdržaním potvrdenia o zájazde.

1.3. V prípade rezervácií uskutočnených v elektronickom obchode (napr. prostredníctvom rezervačných portálov na internete, v aplikácii, v teledmedii) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

a) Proces elektronickej rezervácie je zákazníkovi vysvetlený v príslušnej aplikácii. Užívateľ má možnosť opraviť svoje údaje, vymazať alebo resetovať celý rezervačný formulár.

b) Stlačením tlačidla (tlačidla) "Kniha s povinnosťou platby" alebo pomocou V podobnej formulácii zákazník ponúka spoločnosti BCH záväzné uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb.

c) Zákazníkovi bude bezodkladne elektronicky potvrdené prijatie jeho žiadosti o zájazd (potvrdenie o prijatí).

d) Odoslaním cestovnej registrácie kliknutím na tlačidlo nevzniká zákazníkovi žiadny nárok na uzavretie zmluvy.

e) Zmluva sa uzatvára až po prijatí cestovného potvrdenia BCH, ktoré je vyhotovené na trvalom dátovom nosiči, napr. v papierovej forme alebo e-mailom. Ak je potvrdenie zájazdu urobené ihneď po stlačení tlačidla "kniha s povinnosťou platby" zobrazením potvrdenia zájazdu priamo na obrazovke, zmluva o balíku cestovných služieb je uzatvorená predložením tohto potvrdenia zájazdu. V tomto prípade nie je potrebné ani predbežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa písmena c) vyššie, pokiaľ je zákazníkovi ponúknutá možnosť uložiť si ju na trvalom nosiči a vytlačiť potvrdenie o zájazde. Záväznosť zmluvy o balíku cestovných služieb však nezávisí od toho, či zákazník skutočne využije tieto možnosti skladovania alebo tlače.

1.4. BCH upozorňuje, že podľa zákonných ustanovení (§§ 312 ods. 7, § 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB) neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy o balíku cestovných služieb podľa § 651a a § 651c BGB, ktoré boli uzatvorené na diaľku (listy, katalógy, telefonické hovory,

telekópie, e-maily, krátke správy (SMS) zasielané mobilným telefónom, ako aj vysielanie, telemédiá a online služby), ale len zákonné

Právo na odstúpenie od zmluvy a právo na odstúpenie od zmluvy, najmä právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 651h BGB

(pozri tiež bod 5). Právo na odstúpenie od zmluvy existuje len vtedy, ak bola zmluva o cestovných službách podľa § 651a BGB uzavretá mimo prevádzkových priestorov, pokiaľ ústne rokovania, na ktorých je založené uzavretie zmluvy, neboli vedené na základe predchádzajúcej objednávky spotrebiteľa; V druhom prípade neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy.

2. Kalkulácia

2.1. Po uzatvorení zmluvy a po odovzdaní bezpečnostného certifikátu podľa § 651r BGB je splatná záloha vo výške 20% z ceny zájazdu. Posledná platba je splatná 24 dní pred začiatkom cesty za predpokladu, že bolo odovzdané potvrdenie o poistení. V tejto súvislosti je rozhodujúce včasné prijatie platby na podnikateľský účet BCH. Pri krátkodobých rezerváciách (28 dní pred začiatkom zájazdu a v krátkom čase) je celá cena zájazdu splatná okamžite, a to aj po predložení bezpečnostného potvrdenia.

Cena zájazdu sa uhrádza priamo spoločnosti BCH s odkazom na príslušné číslo faktúry/rezervácie. Platby cestovným kanceláriám, ktoré konajú len ako sprostredkovatelia zmluvy o balíku cestovných služieb, sa považujú za platby v prospech BCH len vtedy, ak má cestovná kancelária plnú moc na vymáhanie pohľadávok od BCH na základe písomnej zmluvy o zastúpení.

2.2. Ak zákazník nezaplatí zálohu a/alebo konečnú platbu v súlade s dohodnutými lehotami splatnosti, aj keď je BCH ochotná a schopná riadne splniť zmluvné plnenie, splnila svoje zákonné informačné povinnosti a zákazník nemá žiadne zákonné alebo zmluvné právo na zadržanie, BCH je oprávnená po upomienke s lehotou odstúpiť od cestovnej zmluvy a nahradiť zákazníkovi storno náklady v súlade s č. 5. Nabíjanie.

2.3. Po prijatí platby v plnej výške, najskôr však 24 dní pred príchodom, budú cestovné doklady k dispozícii na stiahnutie spoločnosti BCH. Spoločnosť BCH bude zákazníkov vopred informovať o podrobnostiach e-mailom. Ak si zákazníci želajú dostať svoje cestovné doklady poštou, Dokumenty zaslané poštou. Je to však len pre cesty, kde je odchod najmenej 7 dní v budúcnosti.

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

3.1. Zmeny alebo odchýlky základných charakteristík cestovných služieb od dohodnutého obsahu zmluvy o balíku cestovných služieb, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzatvorení zmluvy a ktoré BCH nespôsobila so zlým úmyslom, sú spoločnosti BCH povolené pred začiatkom zájazdu za predpokladu, že zmeny alebo odchýlky sú zanedbateľné a nemajú vplyv na celkový dizajn rezervovaného zájazdu.

3.2. BCH je povinná informovať objednávateľa o akýchkoľvek zmenách služieb na trvalom nosiči (napr. v papierovej forme, e-mailom alebo hlasovou správou) ihneď po tom, ako sa dozvedela o dôvode zmeny.

3.3. V prípade významnej zmeny základnej charakteristiky alebo odchýlka od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom zmluvy o balíku cestovných služieb, je zákazník oprávnený v primeranej lehote stanovenej BCH súčasne s oznámením zmeny buď akceptovať zmenu, bezplatne odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb, alebo požadovať účasť na inom zájazde (náhradný výlet), ak BCH takúto cestu ponúkla.

Zákazník má na výber, či na komunikáciu BCH odpovie alebo nie. Ak je Ak zákazník neinformuje spoločnosť BCH alebo tak neurobí v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Zákazník bude o tom vopred jasne informovaný vo vyhlásení v súlade s bodom 3.2.

3.4. Ak mala spoločnosť BCH nižšie náklady na realizáciu zmenenej cesty alebo náhradnej cesty v prípade ekvivalentných charakteristík, zákazníkovi bude vrátený rozdiel v súlade s § 651m ods. 2 nemeckého občianskeho zákonníka (BGB).

3.5. Akékoľvek nároky na záruku zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú zmenené služby chybné.

4. Zmena ceny po uzatvorení zmluvy

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

a) zvýšenie ceny osobnej dopravy v dôsledku vyšších nákladov na palivo alebo iné zdroje energie;

b) zvýšenie daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo

c) Zmena výmenných kurzov platných pre balík question. To rozsahu, v akom sa zvýšenie prepravných nákladov vzťahuje na sedadlo, BCH môže požadovať od zákazníka zaplataenie čiastky zvýšenia. Ak je dopravca povinný zvýšiť ceny za dopravný prostriedok, Náklady na dopravu vydelené počtom sedadiel v dohodnutom dopravnom prostriedku. Výsledné zvýšenie na jednotlivú pracovnú stanicu môže zákazník požadovať. V prípade zvýšenia daní a poplatkov existujúcich v čase uzatvorenia zmluvy môže BCH zvýšiť cenu zájazdu o zodpovedajúcu sumu na zákazníka.

Zvýšenie ceny po uzatvorení zmluvy je prípustné len vtedy, ak spĺňa tieto požiadavky a spoločnosť BCH informuje zákazníka najneskôr 20 dní pred začiatkom zájazdu.

4.2. V prípade zvýšenia ceny o viac ako 8 % ceny zájazdu tak BCH nemôže urobiť jednostranne. V takom prípade BCH ponúkne zákazníkovi zodpovedajúce zvýšenie ceny spolu so žiadosťou o zaplataenie v rámci súboru

priať ponuku na zvýšenie ceny alebo odstúpenie od zmluvy v primeranej lehote. BCH môže zákazníkovi ponúknuť aj možnosť zúčastniť sa iného zájazdu (náhradného zájazdu). Po uplynutí lehoty stanovenej spoločnosťou BCH sa ponuka na zvýšenie ceny považuje za priať.

4.3. Zákazník môže požiadať o zníženie ceny zájazdu, ak sa ceny, clá alebo výmenné kurzy uvedené v bode 4.1 zmenili po uzatvorení zmluvy a pred začiatkom zájazdu, čo viedlo k nižším nákladom pre BCH. Ak zákazník zaplatil viac, ako je suma splatná podľa tejto zmluvy, prebytočnú sumu musí BCH vrátiť. Spoločnosť BCH je oprávnená odpočítať od dodatočnej sumy, ktorá sa má uhradiť, administratívne výdavky, ktoré BCH skutočne vznikli.

5. Storno zo strany zákazníka pred začiatkom 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 prijala rezerváciu. Zákazníkovi sa odporúča deklarovať odstúpenie od zmluvy na trvalom nosiči, napr. v papierovej forme alebo e-mailom.

Ak zákazník zruší zájazd pred začiatkom zájazdu alebo nezačne cestu, spoločnosť BCH stráca nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže spoločnosť BCH požadovať primeranú náhradu, ak spoločnosť BCH nie je zodpovedná za odstúpenie. Stredisko nemá nárok na náhradu, ak v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú výnimočné okolnosti, ktoré významne ovplyvňujú poskytovanie balíka služieb alebo prepravu osôb na

miesto určenia. Výška náhrady sa určí na základe ceny zájazdu zníženej o hodnotu nákladov, ktoré BCH ušetrí, a zníženú o sumu, ktorú bude musieť BCH zaplatiť inými spôsobmi.

využívanie cestovných služieb, ktoré musí spoločnosť BCH na žiadosť zákazníka odôvodniť.

BCH vypočítala tieto jednorazové platby na odškodnenie, pričom zohľadnila obdobie medzi prijatím oznámenia o odstúpení od zmluvy a začiatkom cesty, ako aj zohľadnenie očakávaných úspor výdavkov a očakávaného nadobudnutia prostredníctvom iného využitia cestovných služieb.

Storno náklady/paušálne sumy vyjadrené ako percento z ceny zájazdu nezahŕňajú náklady na prípadné cestovné poistenie.

5.1. Letové balíky a skupinové rezervácie, na ktoré sa nevzťahuje ustanovenie 5.2:

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

5.2. Skupinové zľavnené rezervácie, zájazd za špeciálnych podmienok, špeciálne ponuky:

- a) do 45 dní pred nástupom 20% z ceny zájazdu
- b) od 44 do 28 dní pred nástupom 30% z ceny zájazdu
- c) od 27 do 22 dní pred nástupom 50% z ceny zájazdu
- d) od 21. do 15. dňa pred odchodom 75% z ceny zájazdu

- e) od 14 do dňa odchodu alebo v prípade nedostavenia sa na pobyt 85% z ceny zájazdu

5.3. Špeciálne ponuky (last minute, špeciálna ponuka a novinky):

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

5.4. Iba hotelové rezervácie:

- a) do 30 dní pred príchodom 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 do 1 dňa pred odchodom 50% z ceny hotela
- e) v deň odchodu a v prípade nedostavenia sa na pobyt 85% z ceny hotela, minimálne však 50,- € na osobu.

5.5. Len rezervácie leteniek:

Pokiaľ ide len o rezervácie leteniek, spoločnosť BCH vystupuje len ako sprostredkovateľ. Ak si zákazník rezervuje let iba prostredníctvom služby BCH, storno podmienky leteckej spoločnosti a rezervované cestovné sa vzťahujú na vzťah medzi spoločnosťou BCH a zákazníkom. Vo všeobecnosti nie je možné po rezervácii zmeniť rezerváciu/zrušiť/vrátiť peniaze za najlacnejšie tarifné triedy a všetky lety zakúpené na jednom sedadle. Spravidla,

pokiaľ nie je dohodnuté inak, náklady vo výške ceny letenky vzniknú v prípade zmeny rezervácie/zrušenia.

Informácie o konkrétnych jednotlivých prípadoch je možné získať v servisnom stredisku BCH.

- 5.6. Poplatky za ekologické poplatky a rezervované špeciálne služby (napr. platené rezervácie miest) sú vo všeobecnosti nevratné.
- 5.7. V každom prípade je zákazník oprávnený preukázať, že primeraná náhrada, na ktorú má BCH nárok, je výrazne nižšia ako požadovaná paušálna náhrada.
- 5.8. Spoločnosť BCH tiež dynamicky zostavuje balíky výletných služieb, t. j. služby poskytované jednotlivými poskytovateľmi služieb sa kombinujú do balíka cestovných služieb iba v súlade so želaniami zákazníka počas procesu rezervácie ("dynamické balenie"). V tomto prípade sa používajú cestovné dodávateľov leteniek platné v čase rezervácie, ktoré je vo všeobecnosti nevratné a je možné ho zmeniť len za vysoké poplatky.

V prípade, že z tohto dôvodu by preukázateľná škoda mala byť v konkrétnom prípade vyššia ako vyššie uvedené paušálne sumy náhrady, BCH si vyhradzuje právo požadovať vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu namiesto paušálnych storno nákladov. V tomto prípade je BCH povinná konkrétne vyčíslieť a odôvodniť požadovanú náhradu, berúc do úvahy ušetrené náklady a mínus náklady, ktoré BCH získa iným využitím cestovných služieb.

- 5.9. Ak je BCH v dôsledku odstúpenia od zmluvy povinná vrátiť cenu zájazdu,

Toto sa vykoná bezodkladne.

- 5.10. Vyššie uvedené podmienky nemajú vplyv na zákonné právo zákazníka podľa § 651e BGB (nemecký občiansky zákonník) požadovať od organizátora zájazdu prostredníctvom oznámenia na trvalom nosiči údajov, napr. v papierovej podobe alebo e-mailom, aby práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o balíku cestovných služieb namiesto neho prevzala tretia osoba (prevod zmluvy). V každom prípade je takéto vyhlásenie včasné, ak ho BCH dostane najneskôr 7 dní pred začiatkom cesty.

- 5.11. Ak zmluvu uzavrie tretia strana, spoločnosť BCH je oprávnená účtovať spracovateľský poplatok vo výške 50 EUR za každého nahradeného účastníka. Účastník zájazdu a náhradná osoba spoločne a nerozdielne zodpovedajú za cenu zájazdu a dodatočné náklady/poplatky, ktoré vznikli v súvislosti so vstupom tretej osoby.

6. Zmena rezervácie

Po uzatvorení zmluvy nemá zákazník nárok na zmeny týkajúce sa dátumu zájazdu, destinácie, miesta odchodu, ubytovania alebo spôsobu dopravy (zmena rezervácie). To neplatí, ak je zmena rezervácie nevyhnutná, pretože spoločnosť BCH nedostala žiadne predzmluvné informácie alebo poskytla neprimerané či nesprávne informácie poskytol informácie zákazníkovi v súlade s čl. 250 ods. 3 EGBGB; V tomto prípade je zmena rezervácie bezplatná.

Ak sa v ostatných prípadoch zmena rezervácie napriek tomu uskutoční na žiadosť zákazníka a ak je vôbec možné ju vykonať, BCH môže zákazníkovi účtovať poplatok za zmenu rezervácie. Pokiaľ nie je pred zmenou rezervácie dohodnuté inak, poplatok za zmenu rezervácie je 50 EUR za transakciu do 30 dní pred odchodom. Žiadosti o zmenu rezervácie podané po uplynutí tejto lehoty sa môžu, ak sa vôbec vybaví, vykonať až po odstúpení od zmluvy o zájazde podľa bodu 5 so zaplatením storno nákladov a súčasnou opätovnou registráciou. To sa nevzťahuje na žiadosti o zmenu rezervácie, ak ich možno vôbec vykonať, s ktorými sú spojené len malé náklady.

V prípade jázdu, ktoré boli zostavené podľa zásady "dynamického balenia", už vo všeobecnosti nie je možné zmeniť rezerváciu po dokončení rezervácie.

7. Cestovné poistenie

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

8. Nevyužíte služby

Ak si zákazník/cestujúci vezme individuálne cestovné služby, ktorých zmluvná platba je BCH bola ochotná a schopná nevyužiť toto ustanovenie z dôvodov, ktoré nesúviseli s Na strane zákazníkov/cestujúcich nemá nárok na pomernú náhradu cena zájazdu, pokiaľ by ho tieto dôvody neoprávňovali bezplatne odstúpiť od zmluvy o zájazde alebo vypovedať zmluvu o zájazde v súlade so zákonnými ustanoveniami. Spoločnosť BCH sa bude snažiť získať náhradu ušetrených nákladov poskytovateľmi služieb. Táto povinnosť sa neuplatňuje, ak sú výdavky úplne zanedbateľné. alebo ak je vrátenie peňazí v rozpore s právnymi alebo regulačnými ustanoveniami.

9. Odstúpenie a ukončenie zo strany spoločnosti BCH

V nasledujúcich prípadoch môže spoločnosť BCH odstúpiť od cestovnej zmluvy pred začiatkom zájazdu alebo vypovedať zmluvu o zájazde po začiatku cesty:

9.1. Zrušenie z dôvodu nedodržania minimálneho počtu účastníkov

BCH môže odstúpiť od zmluvy o balíku cestovných služieb, ak sa nedosiahol minimálny počet účastníkov, ak:

- a) minimálny počet účastníkov je uvedený v príslušných predzmluvných informáciách a dátum, do ktorého musí zákazník dostať vyhlásenie najneskôr pred zmluvne dohodnutým začiatkom cesty, a
- b) Minimálny počet účastníkov a posledná lehota na zrušenie sú uvedené v potvrdení zájazdu.

Odstúpenie musí byť zákazníkovi oznámené najneskôr v deň uvedený zákazníkovi v predzmluvných informáciách a potvrdení o zájazde, najneskôr však

- 20 dní pred začiatkom zájazdu v trvaní dlhšom ako šesť dní,
 - sedem dní pred začiatkom cesty najmenej dva dni a najviac šesť dní,
 - 48 hodín pred začiatkom cesty v trvaní cesty kratšom ako dva dni.
- c) Ak sa cesta z tohto dôvodu neuskutoční, spoločnosť BCH zákazníkovi okamžite nahradí všetky platby z ceny zájazdu.

9.2. Ukončenie z dôvodov správania

Spoločnosť BCH môže vypovedať zmluvu o balíku cestovných služieb bez výpovednej lehoty, ak cestujúci trvalo narúša plnenie cesty napriek varovaniu zo strany BCH alebo ak sa správa v rozpore so zmluvou v takom rozsahu, že okamžitá Ukončenie zmluvy je odôvodnené. Toto sa neuplatňuje, pokiaľ Konanie je príčinne založené na porušení informačnej povinnosti zo strany BCH.

V prípade odstúpenia od zmluvy si BCH ponecháva právo na cenu zájazdu, ale musí zohľadniť hodnotu ušetrených nákladov a výhody získané z iného použitia nevyužitých služieb, vrátane čiastok pripísaných poskytovateľmi služieb.

10. Povinnosti zákazníka/cestujúceho spolupracovať

10.1. Cestovné doklady Zákazník má BCH alebo jeho cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej má zájazd, ak mu napriek úplnej úhrade ceny zájazdu nepríde potrebné cestovné doklady (napr. letenka, hotelový voucher).

10.2. Oznámenie väd / žiadosť o odstránenie Ak cesta nie je bez cestovných väd, môže cestujúci požadovať ich odstránenie.

Pokiaľ BCH nebola schopná napraviť situáciu v dôsledku zavineného neoznámenia nedostatkov cestujúcim, cestujúci nemôže uplatňovať žiadne nároky na zníženie podľa § 651m nemeckého občianskeho zákonníka (BGB) ani nároky na náhradu škody podľa § 651n nemeckého občianskeho zákonníka (BGB).

Cestujúci je povinný okamžite informovať zástupcu BCH o akýchkoľvek nedostatkoch, ktoré sa môžu vyskytnúť.

miesto (sprievodca / partnerská agentúra) a požiadať o nápravu. Spoločnosť BCH bude zákazníka informovať o dostupnosti miestneho zástupcu. Ak podľa zmluvných dohôd nie je nárok na účasť miestneho zástupcu alebo sprievodcu, cestujúci je povinný okamžite nahlásiť nedostatky priamo spoločnosti BCH na nižšie uvedenej adrese.

Miestny zástupca BCH dostane pokyn, aby situáciu napravil, ak je to možné. Sprievodcovia, agentúry a zamestnanci poskytovateľov služieb nie sú autorizovaní ani oprávnení spoločnosťou BCH potvrdzovať nedostatky alebo uznávať nároky voči spoločnosti BCH.

10.3. Stanovenie lehoty pred ukončením Ak chce cestujúci ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb podľa § 651l Občianskeho zákonníka z dôvodu takej cestovnej chyby, akú uvádza § 651i ods. 2 nemeckého občianskeho zákonníka (BGB), za predpokladu, že je

závažná, musí najprv stanoviť BCH primeranú lehotu na nápravu situácie. To neplatí len v prípade, ak spoločnosť BCH zamietne nápravu alebo ak je okamžité ukončenie zmluvy odôvodnené osobitným záujmom cestujúceho.

10.4. poškodenie batožiny a meškanie v leteckej doprave; osobitné pravidlá a lehoty na podanie žiadosti o nápravu

a) Cestujúcemu pripomíname, že strata, poškodenie a meškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou podlieha ustanoveniam leteckého práva.

Predpisy musí cestujúci okamžite nahlásiť na mieste prostredníctvom hlásenia škody ("P.I.R.") zodpovednej leteckej spoločnosti. Letecké spoločnosti a cestovné kancelárie (BCH) môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohôd, ak Správa o poškodení nebola dokončená. V prípade poškodenia batožiny musí byť správa o škode vypracovaná do 7 dní, v prípade omeškania do 21 dní od jej odovzdania.

b) Okrem toho sa strata, poškodenie alebo nesprávne smerovanie batožiny musí okamžite nahlásiť cestovnej kancelárii (BCH), jej zástupcovi alebo miestnemu kontaktnému miestu alebo cestovnej kancelárii. To nezavaruje cestujúceho povinnosti podať sťažnosť leteckej spoločnosti v súlade s písmenom a) vo vyššie uvedených lehotách.

11. Obmedzenie zodpovednosti

a) Zmluvná zodpovednosť BCH za škody, ktoré nie sú ublížením na zdraví a neboli zavinené spôsobom, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie nároky podľa medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení založených na takýchto dohodách zostávajú obmedzením nedotknuté.

b) BCH nezodpovedá za žiadne narušenie plnenia, zranenie osôb alebo poškodenie majetku v prípade:

Spojenie so službami, ktoré sú dohodnuté len ako služby tretích strán (napr. organizované exkurzie, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy), ak boli tieto služby výslovne označené ako služby tretích strán v inzeráte zájazdu a potvrdení zájazdu, s uvedením totožnosti a adresy sprostredkovaného zmluvného partnera takým spôsobom, že nie sú súčasťou zájazdu cestovnej kancelárie a sú oddelené od cestovnej kancelárie. boli vybrané. Oddiely 651b, 651c, 651w a 651y nemeckého občianskeho zákonníka (BGB) zostávajú nedotknuté. Stredisko však nesie zodpovednosť, ak porušenie informačných, informačných alebo organizačných povinností zo strany strediska bolo príčinou akejkoľvek škody, ktorú utrpel cestujúci.

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

12.1. Nároky podľa § 651i ods. 3 č. 2, 4-7 BGB musí cestujúci uplatniť voči organizátorovi zájazdu (BCH). Reklamáciu je možné uplatniť aj prostredníctvom

cestovnej kancelárie, ak bol balík služieb rezervovaný prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Reklamáciu sa odporúča uplatniť na trvalom nosiči, napr. v papierovej forme alebo e-mailom.

12.2. V súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov BCH upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. V rozsahu, v akom sa riešenie spotrebiteľských sporov stane pre BCH povinným po vytlačení týchto cestovných podmienok, bude o tom spoločnosť BCH informovať zákazníka vhodnou formou. V prípade všetkých cestovných zmlúv uzatvorených v rámci elektronických právnych transakcií sa BCH odvoláva na európsku platformu na riešenie sporov online <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

13. Informácie o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti osoby vykonávajúcej operáciu Letecký dopravca zaväzuje cestovnú kanceláriu (BCH), aby informovala zákazníka o totožnosti prevádzkujúceho dopravcu všetkých služieb leteckej dopravy, ktoré majú byť poskytnuté ako súčasť rezervovanej cesty v čase rezervácie. Ak prevádzkujúca letecká spoločnosť ešte nebola určená v čase rezervácie, cestovná kancelária (BCH) je povinná informovať zákazníka o leteckej spoločnosti (spoločnostiach), ktorá pravdepodobne bude prevádzkovať let (lety). Keď 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, na ktoré sa vzťahuje zákaz vykonávania leteckej dopravy EÚ (zoznam Spoločenstva, predtým známy ako

("Čierna listina") je dostupná na tejto webovej stránke:

náhle: [http://ec.europa.eu/transport/](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm) modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

14. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

14.1. Pred začiatkom cesty bude BCH informovať Klienta/Cestujúceho o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o zdravotných formalitách krajiny určenia, vrátane približných lehôt na získanie akýchkoľvek potrebných víz pred uzavretím zmluvy, ako aj o všetkých ich zmenách.

14.2. Zákazník/cestujúci je zodpovedný za získanie a nosenie cestovných dokladov požadovaných úradmi, akékoľvek očkovanie, ktoré môže byť potrebné, ako aj za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z ich nedodržania Predpisy, napr. úhrada storno nákladov, sú na náklady zákazníka/cestujúceho. To neplatí, ak spoločnosť BCH neinformovala alebo poskytla nedostatočné alebo nesprávne informácie.

14.3. Stredisko nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, ak klient/cestujúci dal spoločnosti BCH pokyn na ich získanie, pokiaľ spoločnosť BCH neporušila svoje vlastné povinnosti.

15. Všeobecne

Všetky zverejnenia v prospektoch podliehajú právnemu alebo regulačnému schváleniu.

Cestovná
BENTOUR REISEN AG,
Badenerstrasse 47, CH-8004 Zürich,

Tel: +41 43 243 46 36, Fax: +41 43 243 46 30,
info@bentour.ch

Všeobecné obchodné podmienky sú k tlači 1. novembra 2022