

Všeobecné cestovné podmienky spoločnosti schauinsland-reisen gmbh

automatizovaný 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 ustanovenia v č. 2.6., 5.3., 6.2. S.2, 2. alternatíva a 15 sa tieto podmienky primerane vzťahujú aj na **zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších cestovných služieb** (napr. len hotel, rekreačný dom, iba rekreačný byt).

S výnimkou ustanovení v č. 2.6., 5.3., 6.2. s. 2, 2. alternatíva, 7.4., 12.2., 12.3. a 15, tieto podmienky sa primerane vzťahujú aj na **zmluvy o poskytovaní služieb leteckej prepravy bez ďalších cestovných služieb** (len let).

Cestovná kancelária uplatňuje zdaňovanie marže (cestovné služby v súkromnom sektore zákazníkov), preto tieto cestovné služby nezahŕňajú žiadnu odpočítateľnú DPH.

1. Uzavretie zmluvy/záväzku pre spolucestujúcich

1.1. Nasledujúce platí pre všetky rezervačné kanály (napr. cestovná kancelária, priamo u cestovnej kancelárie, telefonicky, online atď.):

a) Základom ponuky je popis služby a doplňujúce informácie cestovnej kancelárie pre príslušnú zájazd alebo inú objednanú službu, pokiaľ sú zákazníkovi k dispozícii v čase rezervácie.

b) Zákazník musí byť zodpovedný za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, pre ktorých uskutočňuje rezerváciu, ako za svoje vlastné, pokiaľ túto povinnosť prevzal výslovným a samostatným vyhlásením.

c) Ak sa obsah vyhlásenia organizátora o prijatí líši od obsahu rezervácie, existuje nová ponuka organizátora, ku ktorej je viazaný na obdobie desiatich dní. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, pokiaľ organizátor upozornil na zmenu v súvislosti s novou ponukou a splnil svoju predzmluvnú povinnosť poskytnúť informácie a zákazník vyhlási organizátorovi prijatie výslovným vyhlásením alebo zaplatením zálohy v záväznej lehote.

d) Predzmluvné informácie poskytnuté organizátorom o základných charakteristikách rezervovaných služieb, dohodnutej cene a všetkých dodatočných nákladoch, spôsoboch platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch sa nestanú súčasťou zmluvy len vtedy, ak sa na tom zmluvné strany výslovne dohodli.

e) Ak sú zľavy spojené s vekom –

Napr. detská zľava/bezplatná pre dojčatá – rozhodujúci je vek dieťaťa v zmluvne dohodnutom termíne návratu. Tento vek musí uviesť registrovaný v čase rezervácie.

1.2. Na rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, SMS, e-mailom alebo faxom sa vzťahujú:

a) Rezerváciou (registráciou) zákazník ponúka organizátorovi záväznú uzavretie zmluvy.

b) Zmluva je dodávaná s potvrdením o ceste

organizátorom. Pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí cestovná kancelária zašle zákazníkovi potvrdenie o ceste v súlade so zákonnými požiadavkami na trvalom nosiči (ktorý zákazníkovi umožní uložiť vyhlásenie v nezmenenej podobe tak, aby mu bolo prístupné v primeranej lehote, napr. v papierovej podobe alebo e-mailom), pokiaľ zákazník nemá nárok na potvrdenie o ceste v papierovej podobe, pretože zmluva bola uzavretá v súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo obchodných priestorov.

1.3. V prípade rezervácií uskutočnených v elektronickom obchode (napr. internet, aplikácia) platí pre uzavretie zmluvy nasledovné:

a) Proces online rezervácie bude zákazníkovi vysvetlený v príslušnej žiadosti.

b) Zákazník má k dispozícii príslušnú možnosť opravy svojich záznamov, vymazania alebo resetovania celého rezervačného formulára, ktorého použitie je vysvetlené.

c) Uvádzajú sa zmluvné jazyky ponúkané na vykonanie elektronickej rezervácie.

d) Ak je text zmluvy uložený organizátorom, zákazník bude o tom informovaný a o možnosti vyvolania znenia zmluvy neskôr.

e) Stlačením tlačidla (tlačidiel) "rezervovať s povinnosťou zaplatiť" alebo tlačidla s porovnateľným znením zákazník urobí záväznú ponuku na uzavretie zmluvy s organizátorom.

f) Zákazníkovi bude okamžite potvrdené prijatie jeho registrácie elektronicke (potvrdenie o prijatí).

g) Prenos registrácie stlačením tlačidla nepredstavuje nárok zákazníka na uzavretie zmluvy.

h) Zmluva sa uzatvára po prijatí potvrdenia o ceste cestovnej kancelárie zákazníkom, ktoré je vyhotovené na trvalom dátovom nosiči. Ak sa potvrdenie zájazdu uskutoční ihneď po stlačení tlačidla "Rezervovať s povinnosťou zaplatiť" príslušným priamym zobrazením potvrdenia zájazdu na obrazovke, zmluva sa uzatvára zobrazením tohto potvrdenia zájazdu. V takom prípade nie je potrebné ani predbežné oznámenie o prijatí rezervácie v súlade s bodom 1.3. f), ak je zákazníkovi ponúknutá možnosť uložiť si ju na trvalý dátový nosič a vytlačiť potvrdenie o ceste. Záväzný charakter 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. Konečná platba je splatná štyri týždne pred začiatkom cesty. Pri rezerváciách uskutočnených od 1.4.2025 na cestu s dátumom zájazdu od 1.11.2025 je splatná záloha vo výške 25 % z dohodnutej ceny plus cena cestovného poistenia.

2.2. Pri rezervácii a platbe do ôsmich dní pred nástupom je možné platbu uskutočniť bankovým prevodom, prevodom v reálnom čase v internetovom bankovníctve ("okamžitá platba"), kreditnou kartou, cez PayPal (okrem PayLater a platby na splátky), Amazon Pay (bez nákupu na účet a platby na splátky) alebo SEPA inkasom. Pri platbách v konaní o SEPA inkase sú špeciálne funkcie podľa č. 3. Ak si rezervujete čisto ubytovaciu službu (iba hotel), platba SEPA inkasom je vylúčená. Organizátor si vyhradzuje právo vylúčiť spôsob platby SEPA inkasom v jednotlivých prípadoch, a to aj v iných zmluvách, a to aj po rezervácii. Ak platíte SEPA inkasom, PayPal, Amazon Pay alebo kreditnou kartou, z vášho účtu bude odpísaná automaticky v príslušných termínoch splatnosti. Ak nie je možné inkasovať platbu z uvedeného účtu v čase splatnosti, je organizátor oprávnený účtovať zákazníkovi akékoľvek skutočné dodatočné náklady (napr. bankové poplatky alebo poplatky za spätnú úhradu), ktoré vznikli v dôsledku škôd.

2.3. V prípade rezervácie a platby menej ako osem dní pred začiatkom zájazdu je možné platbu uskutočniť prostredníctvom PayPal (PayLater a splátky bez DPH), Amazon Pay (nákup na účet a splátky bez DPH), kreditnou kartou, so súhlasom organizátora aj prevodom v reálnom čase v online bankovníctve

("Okamžitá platba") alebo najneskôr 5 dní pred začiatkom cesty (rozhodujúci je príjem platby na účet organizátora) je možné vykonať aj bežným bankovým prevodom. Pri platbe kreditnou kartou je potrebné dodržať denný limit banky.

Ak sa v rozpore s vyššie uvedeným ustanovením zvolí ako spôsob platby bežný bankový prevod po 5. dni pred začiatkom cesty, táto platba nemá účinok na oddĺženie.

2.4. Cestovné doklady sa zvyčajne zasielajú poštou alebo e-mailom na adresu alebo e-mail uvedený pri rezervácii po úplnom prijatí platby, zvyčajne cca 21 dní pred začiatkom zájazdu.

2.5. Ak zákazník dostane faktúru a potvrdenie priamo od cestovnej kancelárie, platby s účinkom oddĺženia sa uskutočňujú výlučne cestovnej kancelárii a nie sprostredkovateľskej cestovnej kancelárii.

2.6. Organizátor môže v prípade zájazdu uhradiť platby alebo zálohy na cenu zájazdu – najmä podľa č. 2.1. až 2.3. – iba ak existuje účinná ochrana v prípade platobnej neschopnosti a potvrdenie o poistení s menom a kontaktnými údajmi poisťovateľa peňazí zákazníka bolo zákazníkovi odovzdané jasným, zrozumiteľným a viditeľným spôsobom. Cestovná kancelária je od 01.11.2021 poistená v platobnej neschopnosti u German Travel Security Fund GmbH (DRSF).

3. SEPA inkasné platby

Platby uskutočnené inkasom zákazníka v jednotnej oblasti platieb v eurách a zúčastnenými stranami krajiny sú možné len prostredníctvom tzv. "postupu SEPA inkasa" a len za nasledujúcich podmienok:

3.1. Zákazník musí pri rezervácii v prospech organizátora vystaviť mandát na SEPA inkaso.

3.2. Organizátor spravidla informuje zákazníka o hroziacom inkase zaslaním faktúry

("Predbežné oznámenie"), najneskôr však jeden deň pred dátumom splatnosti inkasa. Tieto informácie je možné poskytnúť aj vopred pre viaceré inkasá (napr. záloha a platba zostávajúcej ceny) súčasne.

3.3. Suma vybraná organizátorom sa môže líšiť od sumy oznámenej s predbežnými informáciami, ak sú služby úplne alebo čiastočne zrušené alebo ak si klient rezervuje doplnkové služby v období medzi vydaním predbežných informácií a dátumom splatnosti.

4. Úprava ceny

4.1. Organizátor si vyhradzuje právo zrušiť dohodnutú cenu v prípade

- zvýšenie nákladov na osobnú dopravu v dôsledku vyšších nákladov na palivo alebo energiu, alebo

- zvýšenie daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické dane, prístavné alebo letiskové dane alebo

- zmeny v ceste vzťahujúce sa na príslušnú cestu. výmenné kurzy.

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

- Pokiaľ sa zvýšenie nákladov na dopravu týka sedadla, organizátor môže požadovať zvýšenie sumy od zákazníka;

- Ak dopravca požaduje zvýšené ceny za dopravný prostriedok, dodatočné náklady na dopravu sa vydedia počtom sedadiel dohodnutého dopravného prostriedku. Výsledné zvýšenie na jednotlivé sedadlá môže zákazník požadovať.

4.3. V prípade zvýšenia poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky existujúce v čase uzavretia zmluvy, alebo v dôsledku zmeny príslušného výmenného kurzu, môže cestovná kancelária zvýšiť dohodnutú cenu o zodpovedajúcu sumu na zákazníka.

4.4. Zvýšenie po uzavretí zmluvy môže zákazník v zásade požadovať len do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Organizátor o tom informuje zákazníka a o výpočte zvýšenia ceny na trvalom nosiči. V prípade zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, rekreačný dom, len dovolenkový apartmán) je tiež potrebné, aby medzi uzavretím zmluvy a dohodnutým dátumom cesty uplynuli viac ako štyri mesiace a aby okolnosti vedúce k zvýšeniu ešte nenastali pred uzavretím zmluvy a neboli pre organizátora v čase uzavretia zmluvy predvídateľné.

4.5. Zákazník môže požiadať organizátora v súlade s predpisom č.

4.4. Veta 1 vyžaduje zníženie dohodnutej ceny, ak a v rozsahu, v akom sú splnené podmienky uvedené v č. 4.1. po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu, čo vedie k nižším nákladom pre cestovnú kanceláriu.

4.6. V prípade oznámenia zvýšenia ceny o viac ako 8 % z dohodnutej celkovej ceny po uzavretí zmluvy ide o ponuku organizátora zákazníkovi na zodpovedajúcu zmenu zmluvy. V takom prípade môže organizátor požadovať, aby zákazník buď prijal ponuku na zmenu zmluvy, alebo odstúpil od zmluvy v primeranej lehote. Po uplynutí tejto lehoty sa ponuka na zmenu zmluvy považuje za prijatú.

Alternatívne môže cestovná kancelária ponúknuť zákazníkovi účasť na náhradnom zájazde namiesto zvýšenia ceny.

5. Zmeny v službách

5.1. Odchýlky od dohodnutého obsahu zmluvy, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a neboli spôsobené organizátorom v zlej viere, sú organizátorovi povolené pred začiatkom zájazdu za predpokladu, že odchýlky sú zanedbateľné a nenarušia celkový dizajn zájazdu.

5.2. Organizátor je povinný informovať objednávateľa o akýchkoľvek zmenách služby bezodkladne po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny na trvalom dátovom nosiči (napr. aj e-mail, SMS alebo hlasová správa) jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom.

5.3. V prípade podstatnej zmeny podstatnej charakteristiky cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, je zákazník oprávnený zmenu buď akceptovať, alebo ju bezplatne použiť organizátorom v primeranej lehote určenej organizátorom súčasne s oznámením zmeny.

zmluvu alebo požadovať účasť na náhradnom výlete, ak organizátor takýto výlet ponúkol.

Zákazník má na výber, či na správu usporiadateľa odpovie alebo nie. Ak zákazník reaguje na cestovnú kanceláriu, môže buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požadovať účasť na alternatívnej ceste, ktorá mu bola ponúknutá, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy. Ak zákazník neodpovie organizátorovi alebo neodpovie v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Zákazník musí na to reagovať vo vyhlásení podľa č. 5.2. jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom.

5.4. Ak zmeny alebo náhradný zájazd vedú k zníženiu kvality alebo zníženiu nákladov pre organizátora v porovnaní s pôvodne objednanou cestou, vzniká právo na primerané zníženie ceny.

6. Zrušenie zákazníka/storno náklady

6.1. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom zájazdu. Odporúča sa, aby vyhlásil stiahnutie na trvalom nosiči. Rozhodujúce je prijatie vyhlásenia o odstúpení od zmluvy cestovnou kanceláriou alebo sprostredkovateľskou cestovnou kanceláriou.

6.2. Ak zákazník odstúpi od zmluvy alebo nezačne zájazd, organizátor stráca nárok na dohodnutú cenu. Organizátor však môže požadovať primeranú náhradu, ak zrušenie alebo nezačatie zájazdu nemožno pripísať jemu, alebo ak v prípade balíka cestovných služieb nenastanú žiadne nevyhnutné mimoriadne okolnosti v destinácii alebo v jej bezprostrednej blízkosti, ktoré by významne narušili realizáciu balíka cestovných služieb alebo prepravu osôb do destinácie. Okolnosti sú nevyhnutné a mimoriadne, ak nie sú pod kontrolou organizátora a ich následkom by sa nedalo vyhnúť ani vtedy, keby boli prijaté všetky primerané opatrenia.

6.3. Organizátor účtuje paušálne storno poplatky v súlade s tabuľkami v č. 17 týchto zmluvných podmienok. Zohľadňuje sa obdobie medzi prijatím vyhlásenia o odstúpení od zmluvy a dohodnutým začiatkom cesty, druh cesty, príslušná destinácia, ako

aj očakávaná úspora výdavkov a očakávané nadobudnutie prostredníctvom iného využitia cestovných služieb.

6.4. Ak organizátor uhradí paušálnu náhradu podľa č. 6.3., Zákazník je napriek tomu oprávnený preukázať organizátorovi, že nevznikla menšia alebo žiadna škoda.

6.5. Organizátor si vyhradzuje právo použiť Organizátora namiesto paušálneho storno poplatku podľa č. 6.3. požiadať o individuálne vypočítanú náhradu.

V takom prípade je organizátor povinný poskytnúť požadované kompenzácie s prihliadnutím na ušetrené výdavky a akékoľvek iné využitie cestovných služieb na žiadosť zákazníka.

7. Zmeny na žiadosť

Zákazníci/opätovné zverejnenia/autorizácia na nahradenie

7.1. Ak zákazník požiada o zmenu rezervácie po uzavretí zmluvy o zájazde, musí tak urobiť s výnimkou ustanovení uvedených v bode 7.2. možné jedenkrát do 30 dní pred dátumom odchodu, ak je požadovaná upravená služba dostupná podľa programu organizátora. Zmeny sú zmeny dátumu cesty, letu, destinácie, ubytovania alebo stravovania.

7.2. Zmena rezervácie nie je možná v nasledujúcich prípadoch:

- a) Zmena rezervácie letových služieb pre lety zahŕňajúce pravidelné lety a dynamicky vyrábané lety (SLRD - schauinsland-reisen dynamisch);
- b) Zmena rezervácie časti plavby pre zájazdy vrátane výletnej časti;
- c) Zmena rezervácie samostatne označených ponúk. Špecifické podmienky sa zobrazia pred odoslaním vyhlásenia o rezervácii;
- d) Zmena rezervácie jász s komponentmi leteckej dopravy na tie bez komponentov leteckej dopravy.

7.3. Pri zmene rezervácie v zmysle bodu 7.1 sa okrem zmenenej ceny a akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré možno zmenou preukázať, pre organizátora platí jednorazový poplatok za spracovanie vo výške 40,00 EUR na osobu, pokiaľ zmena rezervácie nie je založená na chýbajúcich, nedostatočných alebo nesprávnych predzmluvných informáciách pre cestujúceho v súlade so smernicou EÚ o balíku cestovných služieb 2015/2302.

7.4. Zákazník môže od organizátora požadovať včasným oznámením na trvalom nosiči údajov, že práva a povinnosti zo zmluvy preberá za neho tretia strana. Takéto vyhlásenie je v každom prípade včasné, ak ho organizátor dostane 7 dní pred začiatkom zájazdu. Bod. 7.3. Uplatňuje sa primerane. Pôvodný zákazník a tretia osoba konajúca v jeho mene sú spoločne a nerozdielne zodpovední za dohodnutú cenu a dodatočné náklady, ktoré vzniknú zmene osoby účastníka zájazdu.

8. Nevyužitie služby

Ak zákazník nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré bol cestovný kancelár ochotný a schopný poskytnúť v súlade so zmluvou z dôvodov, ktoré mu možno pripísať, nemá nárok na úplné alebo čiastočné zníženie ceny, pokiaľ by ho tieto dôvody neoprávňovali na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na ukončenie zmluvy podľa zákonných ustanovení. Na žiadosť zákazníka sa organizátor bude

snažiť získať od poskytovateľov služieb náhradu ušetrených výdavkov, pokiaľ nie sú náklady úplne zanedbateľné.

9. Zrušenie a odstúpenie od zmluvy organizátorom

9.1. Cestovná kancelária môže zo závažného dôvodu vypovedať zmluvu bez výpovednej lehoty aj po začatí zájazdu. Dobrý dôvod existuje najmä vtedy, ak zákazník dlhodobo preruší zmluvný vzťah napriek upozorneniu alebo sa správa v rozpore so zmluvou v takom rozsahu, že pokračovanie zmluvy nie je potrebné na

už nie je primerané pre organizátora, ostatných účastníkov zájazdu alebo pre zúčastnených poskytovateľov služieb. To platí aj v prípade, že zákazník nedodríava objektívne odôvodnené pokyny. Upozornenie v zmysle vety 2 je pre cestovnú kanceláriu zbytočné, ak zákazník naruší cestu obzvlášť hrubým spôsobom. Platí to najmä v prípade spáchania trestných činov proti zamestnancom cestovnej kancelárie, poskytovateľom služieb alebo ich zamestnancom, ako aj proti ostatným cestujúcim. V prípade výpovede má cestovná kancelária naďalej nárok na dohodnutú cenu, pokiaľ z iného využívania cestovných služieb nevyplývajú žiadne ušetrené výdavky a výhody. Nároky na náhradu škody vo všetkých ostatných ohľadoch zostávajú nedotknuté.

9.2. Ak zákazník neuhradí dohodnutú cenu za platbu úplne alebo čiastočne napriek primeranej ochrannéj lehote, organizátor môže odstúpiť od zmluvy a tiež požadovať náhradu škody v súlade s príslušnou žiadosťou č. 6.3. až 6.5. týchto Podmienok. Rozhodujúcim momentom pre výpočet paušálnej náhrady je uplynutie lehoty stanovenej v poslednej upomienke.

10. Letecká doprava

10.1. Platia letové poriadky vydané s cestovnými dokladmi. Zmeny v časoch letov alebo trasách, a to aj v krátkom čase, sa majú vykonať v rámci č. 5 týchto zmluvných podmienok. To isté platí pre výmenu zamýšľaného lietadla a nasadenie iného leteckého dopravcu. Organizátor bude informovať Klienta bezodkladne po tom, ako sa dozvie o týchto okolnostiach v súlade s č. 11. V destinácii sa to robí tak, že ho vyvesíte na informačné tabule, vytlačíte do informačných priečinkov umiestnených v príslušnom rekreačnom stredisku, priamo sprievodcom alebo online prostredníctvom webovej stránky, ktorá je zákazníkom oznámená s cestovnými dokladmi. Bez ohľadu na to je povinnosťou zákazníka informovať sa o spiatocnom lete alebo časoch prestupu 24 hodín pred plánovaným dátumom odletu telefonicky, pomocou informačných tabulí alebo priečinkov alebo online na poskytnutej webovej stránke.

10.2. Ak zákazník nevyužije sprievodcu v cieľovej oblasti, napr. preto, že si u cestovnej kancelárie rezervoval len letové pasáže bez ďalších služieb, je povinný mať presný čas spiatocného letu potvrdený leteckou spoločnosťou najmenej 24 hodín pred spiatocným letom. Za týmto účelom kontaktuje telefónne číslo uvedené na zadnej strane letenky alebo v brožúre s lístkami a cestovnými poukazmi.

10.3. V rámci leteckej prepravy sa ako podaná batožina prepravuje jeden kus batožiny s hmotnosťou do 15 kg na zákazníka. V zásade sa to nevzťahuje na malé deti do dvoch rokov bez vlastného nároku na miesto. Akékoľvek vyššie poplatky za povolenú batožinu a

nadbytočnú batožinu budú podliehať prepravným podmienkam príslušného prevádzkového dopravcu. Lieky pre vlastnú potrebu, ako aj cennosti sa nesmú prepravovať v podanej batožine (v rámci platných bezpečnostných predpisov), ale v príručnej batožine. Je zakázané brať do príručnej batožiny nebezpečné predmety (napr. nožnice, pilníky na nechty).

10.4. Termín registrácie pri odbavovacej pulte je 120 minút pred stanoveným časom odchodu. Výnimky nájdete v letových poriadkoch. V prípade nedostavenia sa v uvedenom čase je prevádzkujúci letecký dopravca oprávnený disponovať miestom inde.

10.5. Prepravu tehotných alebo chorých osôb môže prevádzkujúci letecký dopravca odmietnuť z dôvodu platných bezpečnostných predpisov prevádzkujúceho leteckého dopravcu. V prípade tehotenstva alebo choroby v čase leteckej prepravy je preto potrebné bezodkladne informovať organizátora, aby bolo možné v konkrétnom prípade s prevádzkujúcim leteckým dopravcom objasniť všetky existujúce dopravné obmedzenia.

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

10.7. Nároky v prípadoch odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia a meškania v súlade s nariadením EÚ č. 261/2004 sa nepredkladajú organizátorovi, ale výlučne príslušnému prevádzkujúcemu leteckému dopravcovi (leteckej spoločnosti).

11. Povinnosti poskytnúť informácie o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu ukladá organizátorovi povinnosť informovať zákazníka o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti všetkých služieb leteckej dopravy, ktoré sa majú poskytnúť v rámci rezervovanej cesty v čase rezervácie. Ak prevádzkujúca letecká spoločnosť ešte nebola určená v čase rezervácie, organizátor je povinný uviesť leteckú spoločnosť, ktorá pravdepodobne bude let prevádzkovať. Akonáhle organizátor vie, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, musí o tom informovať zákazníka. Ak sa zmení letecká spoločnosť, ktorú zákazník uviedol ako prevádzkujúcu leteckú spoločnosť, musí cestovná kancelária informovať zákazníka o zmene. 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 ("zoznam Spoločenstva") je k dispozícii na nasledujúcej webovej stránke http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm.

12. Povinnosti cestujúceho spolupracovať

12.1. Cestovné doklady

Zákazník je povinný informovať cestovnú kanceláriu alebo svoju cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej si cestu rezervoval, ak nedostane potrebné cestovné doklady (napr. letenku, hotelový poukaz, poukaz na vlak a let) v lehote oznámenej organizátorom zájazdu. Ak zákazník takéto informácie neposkytne, možno mu to

pripísať ako spoluzavinenie z nedbanlivosti, ak by cestovná kancelária mohla predpokladať, že ich zákazník dostal na základe včasného zaslania cestovných dokladov.

12.2. Oznámenie nedostatkov/žiadost' o nápravu

Ak objednaná služba nie je poskytnutá bez chýb, zákazník alebo ním zaregistrovaní účastníci môžu požadovať nápravu. Pokiaľ organizátor nebol schopný napraviť situáciu v dôsledku zavineného opomenutia oznámiť vadu, hoci by to inak mohol urobiť a bol by ochotný tak urobiť, zákazník si nemôže uplatniť ani nároky na zníženie, ani nároky na náhradu škody za pretrvávajúcu vadu spôsobenú touto vadou.

Zákazník alebo ním zaregistrovaní účastníci sú povinní bezodkladne informovať zástupcu organizátora na mieste o oznámení o vadách. Ak takýto zástupca neexistuje a nie je dlžný, organizátorovi na kontaktnom mieste organizátora alebo jeho zástupcu na mieste uvedenom v cestovných dokladoch. Zákazník však môže na oznámenie nedostatkov upozorniť aj svoju cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej si služby rezervoval.

12.3. Stanovenie lehoty pred ukončením

Ak chce zákazník vypovedať zmluvu z dôvodu závažnej chyby, musí najprv určiť organizátorovi primeranú lehotu na nápravu situácie. To neplatí len vtedy, ak organizátor odmietne nápravu alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12.4. Osobitné pravidlá a lehoty pre poškodenie, meškanie a stratu batožiny v súvislosti s leteckou prepravou

Zákazník je povinný nahlásiť poškodenie, stratu a meškanie batožiny zodpovednému dopravcovi ihneď po zistení, v prípade poškodenia a straty batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia, v prípade meškania do 21 dní od doručenia. Oznámenie je predpokladom zodpovednosti leteckého dopravcu. Ak zákazník prijme podanú batožinu bez výhrad, vzniká vyvrátiteľný predpoklad, že bola doručená nepoškodená. Preto sa odporúča, aby sa hlásenie o poškodení alebo strate batožiny na cieľovom letisku nahlásilo handlingovému agentovi prevádzkujúcej leteckej spoločnosti proti odovzdanie medzinárodne obvyklého formulára PIR (hlásenie o nezrovnalosti majetku), inak letecké spoločnosti zvyčajne odmietnu zaplatiť náhradu škody.

V prípade poškodenia alebo straty batožiny je vhodné priložiť k protokolu o poškodení kupón cestujúceho a štítkov na batožinu.

13. Obmedzenie zodpovednosti

13.1. Zmluvná zodpovednosť organizátora zájazdu za škody, ktoré nie sú založené na ujme na živote, tele alebo zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Akékoľvek ďalšie nároky podľa medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení založených na takýchto dohodách zostávajú obmedzením nedotknuté.

13.2. Organizátor nezodpovedá za prerušenie služieb, zranenie osôb alebo škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú len sprostredkované ako služby tretích strán, alebo za služby, ktoré si zákazník rezervuje v cieľovej oblasti u sprievodcu alebo u poskytovateľov služieb žalovaného (napr. výlety, prenájom áut, výstavy a pod.), za realizáciu ktorých je však príslušný poskytovateľ služieb, tretia strana alebo iná menovaná spoločnosť uznateľná ako

zodpovedný poskytovateľ služieb vchod. Žiadne iné predpisy o zodpovednosti založené na smernici EÚ o balíkoch cestovných služieb 2015/2302 zostávajú nedotknuté. Organizátor však nesie zodpovednosť, ak a v rozsahu, v akom sa porušenie povinností organizátora informovať, poskytovať informácie alebo organizovať stalo príčinou akejkoľvek škody pre objednávateľa.

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

14.1. Zákazník je povinný uplatniť nároky z mimozmluvného plnenia zájazdu voči cestovnej kancelárii **schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg**. Mimosúdne tvrdenie je možné podať aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bola cesta rezervovaná prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Odporúča sa, aby sa nárok uplatnil na trvalom dátovom nosiči.

14.2. Zamestnanci poskytovateľov služieb alebo miestny sprievodca, ako aj letový a prepólový personál nie sú oprávnení prijímať žiadosti o reklamáciu. Taktiež nie sú oprávnení uznať nároky v mene organizátora.

14.3. Pokiaľ ide o zákon o riešení spotrebiteľských sporov, cestovná kancelária upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa riešenie spotrebiteľských sporov stane pre organizátora zájazdu povinným po vytlačení týchto podmienok zájazdu, cestovná kancelária o tom informuje zákazníka príslušnou formou.

15. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

15.1. Pred uzavretím zmluvy Organizátor informuje Klienta o požiadavkách na pas a víza, ako aj o zdravotných formalitách cieľovej krajiny vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz.

15.2. Ak organizátor svedomito plní informačnú povinnosť, musí klient vytvoriť podmienky pre cestu, pokiaľ sa organizátor výslovne nezaviazal získať víza alebo osvedčenia a pod.

15.3. Zákazník je preto zodpovedný za obstaranie a prepravu cestovných dokladov požadovaných úradmi, potrebné očkovanie a dodržiavanie colných a menových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno nákladov, sú na úkor zákazníka. To neplatí, ak organizátor neposkytol informácie alebo poskytol nedostatočné alebo nesprávne informácie napriek príslušnej povinnosti.

15.4. Organizátor nezodpovedá za včasné vydanie a prevzatie potrebných víz príslušnou diplomatickou misiou, ak mu objednávateľ dal pokyn na ich obstaranie, pokiaľ organizátor zavinené neporušil svoje vlastné povinnosti.

16. Ochrana údajov

Údaje zákazníka sú zaznamenané, uložené a spracované počítačom v súlade s platnými zákonmi o ochrane údajov. Údaje o zákazníkoch budú odovzdané len vtedy, ak je to potrebné na realizáciu zájazdu alebo z dôvodu závažných právnych predpisov alebo úradných opatrení. Kompletne zásady ochrany osobných údajov spoločnosti schauinsland-reisen nájdete tu: https://www.schauinsland-reisen.de/_kompakt/datenschutzzerklaerung. Prečítajte si naše zásady ochrany osobných údajov.

17. Náhrada za zrušenie

V nasledujúcich tabuľkách je uvedená príslušná paušálna náhrada za zrušenie s uvedením percentuálneho podielu dohodnutej ceny:

17.1. Paušálna náhrada za zrušenie podľa bodu 6.3 ako percento z dohodnutej ceny za **Zájazdy s charterovými alebo pravidelnými letmi, plavby po rieke a letové zájazdy (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%	40%	45%	55%	65%	80%
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 odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 6.3 ako percento z dohodnutej ceny za poskytnutie **Ubytovacie služby bez ďalších cestovných služieb** (napr. len hotel, iba dovolenkový dom, iba rekreačný byt):

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	1.11.-31.10.	25%	50%	80%	90%
	- víkendové, dovolenkové domy, apartmány	1.11.-31.10.	25%	40%	80%
	- hotely	1.11.-31.10.	15%	25%	40%
Ostatné krajiny pevninskej Európy	1.11.-31.10.	15%	25%	40%	80%

17.3. Paušálna náhrada za zrušenie podľa bodu 6.3 ako percento z dohodnutej ceny za **Rezervácie len 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%