



**schauinsland
reisen**

Všeobecné obchodní a přepravní podmínky společnosti schauinsland-reisen gmbh

Vážený zákazníku,

Následující cestovní podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi Vámi (dále jen „zákazník“) a námi (dále jen „provozovatel“).

S výjimkou ustanovení v bodech 2.6., 5.3., 6.2. věta 2, druhá alternativa a 15 se tyto podmínky použijí přiměřeně na smlouvy o poskytování ubytovacích služeb bez dalších cestovních služeb (např. „pouze hotel“, „pouze prázdninový dům“, „pouze apartmán“).

S výjimkou ustanovení v bodech 2.6., 5.3., 6.2. věta 2, druhá alternativa, 7.4., 12.2., 12.3. a 15 se tyto podmínky vztahují přiměřeně na smlouvy o letecké přepravě bez dalších cestovních služeb (pouze let).

Okrajové zdanění je vybíráno provozovatelem (cestovní služby v segmentu soukromých zákazníků), proto tyto cestovní služby nezahrnují žádné daně z prodeje.

1. Uzavření smlouvy / povinnosti spolucestujících

1.1. Následující informace platí pro všechny rezervační kanály (např. cestovní kanceláře, přímá rezervace u cestovní kanceláře, telefonicky, online atd.):

- a) Služba se řídí popisem služby a doplňujícími informacemi poskytnutými cestovní kanceláří pro daný zájezd nebo jinou rezervovanou službu v rozsahu, v jakém je má zákazník k dispozici při rezervaci cesty.
- b) Pokud zákazník provádí rezervaci pro cestující, musí převzít odpovědnost za všechny smluvní závazky vůči těmto cestujícím, jakož i vůči svým vlastním, pokud tyto závazky převzal výslovným a samostatným prohlášením.
- c) Pokud se obsah prohlášení cestovní kanceláře o přijetí liší od obsahu rezervace, cestovní kancelář předloží novou nabídku, která je pro ni závazná po dobu deseti dnů. Smlouva nabývá platnosti na základě této nové nabídky, pokud cestovní kancelář poukázala na změny a splnila své předmluvní informační povinnosti a zákazník vyjádří svůj souhlas cestovní kanceláři výslovným prohlášením nebo zaplacením zálohy.
- d) Předběžné informace poskytnuté cestovní kanceláří o základních charakteristikách rezervovaných služeb, dohodnuté ceně a všech dodatečných nákladech, platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a storno poplatcích se nepovažují za součást smlouvy pouze v případě, že mezi oběma stranami existuje předem výslovná dohoda.
- e) Pokud se snížení ceny týká výhradně dětí nebo pokud se na kojence nevztahují žádné poplatky, je rozhodující věk dítěte/kojenec v dohodnutém datu návratu. Věk v daném okamžiku musí být uveden při rezervaci.

1.2. Následující informace platí pro všechny rezervace provedené telefonicky, písemně, SMS, e-mailem nebo faxem:

- a) Při rezervaci (registraci) je zákazníkem cestovní kanceláři závazně nabídnuto uzavření smlouvy.
- b) Smlouva nabývá účinnosti v okamžiku, kdy zákazník obdrží

potvrzení cesty od cestovní kanceláře. Po uzavření smlouvy nebo po uzavření smlouvy předá provozovatel zákazníkovi potvrzení cesty, které splňuje zákonné požadavky. Potvrzení bude cestovní kanceláří předáno zákazníkovi na trvalém nosiči. Nosič umožní zákazníkovi uchovat potvrzení beze změn nebo jej uložit, aby k němu měl přístup v přiměřené lhůtě, např. e-mailem nebo v tištěné podobě, pokud zákazník nemá nárok na potvrzení cesty, protože k uzavření smlouvy dochází za současné fyzické přítomnosti obou stran nebo je sjednána mimo obchodní prostory.

1.3. V případě rezervací v rámci elektronického obchodování (např. internet, aplikace) platí pro uzavření smlouvy následující:

- a) V příslušných aplikacích bude zákazníkovi poskytnuto vysvětlení postupu online rezervace.
- b) Zákazník má možnost opravit nebo smazat své zadání, případně pomocí nabízených možností opravy resetovat celý rezervační formulář. Použití rezervačního formuláře je vysvětleno.
- c) Jsou uvedeny jazyky smlouvy nezbytné pro provedení elektronických rezervací.
- d) Pokud je znění smlouvy uloženo provozovatelem, je povinen informovat zákazníka o možnosti jejího pozdějšího vyhledání.
- e) Kliknutím na tlačítko „Potvrdit zpoplatněnou rezervaci“ nebo tlačítko s podobným označením zákazník závazně nabízí provozovateli uzavření smlouvy.
- f) Přijetí registrace je zákazníkovi okamžitě potvrzeno elektronicky (potvrzení o přijetí).
- g) Odesláním registrace kliknutím na tlačítko nezískává zákazník žádný nárok na účinné uzavření smlouvy.
- h) Smlouva nabývá platnosti okamžikem, kdy cestovní kancelář předá zákazníkovi potvrzení cesty na trvalém nosiči.



**schauinsland
reisen**

Pokud se potvrzení cesty zobrazí na obrazovce ihned po zobrazení tlačítka „Potvrdit zpoplatněnou rezervaci“, smlouva nabývá účinnosti okamžikem zobrazení tohoto potvrzení cesty. V tomto případě není nutné prozatímní oznámení rezervace v souladu s bodem 1.3. f) výše, pokud je zákazníkovi nabídnuta možnost uložit data na trvalém médiu a vytisknout potvrzení cesty. Závaznost smlouvy však nezávisí na tom, zda zákazník skutečně využije tyto možnosti tisku nebo uložení dat.

2. Platební podmínky a dodání cestovních dokladů

- 2.1. Po uzavření smlouvy je třeba neprodleně uhradit zálohu ve výši 20 % sjednané ceny plus náklady na sjednané cestovní pojištění. Zbytek částky je třeba uhradit čtyři týdny před odjezdem. U rezervací provedených od 1. 4. 2025 pro cesty s termínem od 1. 11. 2025 je třeba uhradit zálohu ve výši 25 % sjednané ceny cesty plus náklady na cestovní pojištění.
- 2.2. Pokud se rezervace a platba uskuteční nejpozději 8 dní před odjezdem, lze platbu provést v hotovosti, bankovním převodem, okamžitou platbou, kreditní kartou, přes PayPal (s výjimkou plateb Paylater a splátek), přes Amazon Pay (s výjimkou nákupu na účet a splátek) nebo prostřednictvím systému SEPA Direct Debit Scheme. Pro platby pomocí systému SEPA Direct Debit platí zvláštní podmínky uvedené v bodě 3. Pokud je rezervováno pouze ubytování (pouze hotel), není platba pomocí systému SEPA Direct Debit možná. Provozovatel si vyhrazuje právo vyloučit systém SEPA Direct Debit také pro jiné smlouvy, a to i po rezervaci, ve vybraných případech. V případě platby kreditní kartou, systémem SEPA Direct Debit, přes PayPal nebo Amazon Pay se odepsání částky z účtu provádí automaticky v příslušných termínech splatnosti. Pokud není platba z účtu v příslušném termínu splatnosti možná, je organizátor oprávněn účtovat zákazníkovi skutečné dodatečné náklady (např. bankovní poplatky nebo poplatky za zpětné zúčtování) jako kompenzaci.
- 2.3. Pokud se rezervace a platba uskuteční méně než 8 dní před začátkem Cestovné lze uhradit pouze prostřednictvím služby PayPal (s výjimkou plateb Paylater a splátek), prostřednictvím Amazon Pay (s výjimkou nákupu na účet a splátek), prostřednictvím systému SEPA Direct Debit Scheme, kreditní kartou nebo, v případě souhlasu cestovní kanceláře, okamžitou platbou (online bankovníctví), nebo nejpozději 5 dní před začátkem cesty (rozhodující je datum připsání platby na účet provozovatele), také běžným bankovním převodem. Vezměte prosím v úvahu denní limit své kreditní karty. Pokud bude v rozporu s výše uvedeným pravidlem zvolen jako způsob platby běžný bankovní převod po 5. dni před začátkem cesty, nebude mít tato platba bezvadný účinek.
- 2.4. Cestovní doklady budou zaslány poštou nebo e-mailem na adresu nebo e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci po obdržení celé platby, obvykle přibližně 21 dní před začátkem cesty.
- 2.5. Pokud zákazník obdrží fakturu a potvrzení přímo od provozovatele, platby s bezvadným účinkem se provádějí výhradně provozovateli, nikoli cestovní kanceláři.

- 2.6. Provozovatel může požadovat platby nebo zálohy na cenu zájezdu pouze v případě balíčkového zájezdu – zejména podle bodů 2.1. až 2.3. – a pouze v případě, že existuje účinná ochrana proti platební neschopnosti a zákazníkovi byl vydán bezpečnostní certifikát s názvem a kontaktními údaji instituce, u které organizátor uzavřel samostatné pojištění proti platební neschopnosti. To musí být v bezpečnostním certifikátu uvedeno jasným, srozumitelným a zvýrazněným způsobem. Od 1. 11. 2021 je organizátor pojištěn proti platební neschopnosti prostřednictvím společnosti Deutscher Reisesicherungs-fonds GmbH (DRSF).

3. Platba prostřednictvím systému SEPA Direct Debit

- Platby zákazníka prováděné přímým inkasem v rámci eurozóny a všech zúčastněných zemí jsou možné pouze prostřednictvím tzv. „SEPA Direct Debit“ a pouze za následujících podmínek:
- 3.1. Zákazník musí při rezervaci poskytnout provozovateli mandát k inkasu SEPA.
 - 3.2. Provozovatel obvykle informuje zákazníka o příkazu k inkasu spolu s odesláním faktury („předběžné oznámení“), nejpozději však jeden den před datem inkasa. Je možné informovat zákazníka o několika příkazech k inkasu současně předem (např. záloha a doplatek).
 - 3.3. Částka vrácená provozovatelem se může lišit od částky uvedené v předběžných informacích, pokud byla jedna nebo více služeb zrušena, a to zcela nebo částečně, nebo pokud byla jedna nebo více služeb přidána k rezervaci v období mezi vydáním předběžných informací a datem splatnosti služeb zákazníka.

4. Úprava cen

- 4.1. Provozovatel si vyhrazuje právo zvýšit dohodnutou cenu v případě – zvýšení nákladů na přepravu cestujících v důsledku vyšších nákladů na palivo nebo energii nebo – zvýšení daní a dalších poplatků za sjednané cestovní služby, jako jsou turistické daně, přístavní poplatky nebo letištní poplatky, nebo – změny směnných kurzů platných pro danou cestu.
- 4.2. Pokud se náklady na přepravu cestujících existující v době uzavření smlouvy zvýší, je provozovatel oprávněn zvýšit dohodnutou cenu podle následujících výpočtů: – Provozovatel může od zákazníka požadovat zvýšenou částku nákladů na dopravu, pokud se zvýšená částka vztahuje k sedadlu. – Pokud dopravce zvýší ceny za dopravní prostředek, jsou dodatečné náklady na dopravu rozděleny počtem sedadel smluvního dopravního prostředku. Výsledné zvýšení za jedno místo lze požadovat od zákazníka.
- 4.3. V případě zvýšení poplatků za sjednané cestovní služby, jako jsou turistické daně, přístavní poplatky nebo letištní poplatky, nebo v případě změny příslušného směnného kurzu může provozovatel zvýšit sjednanou cenu o odpovídající částku na zákazníka.
- 4.4. V zásadě lze po uzavření smlouvy požadovat zvýšení ceny pouze do 20. dne před odjezdem. Provozovatel o tom informuje zákazníka



**schauinsland
reisen**

o těchto změnách a poskytne mu informace o výpočtu zvýšení ceny na trvalém nosiči. V případě smlouvy o poskytnutí ubytovací služby bez dalších cestovních služeb (např. pouze hotel, pouze prázdninový dům, pouze apartmán) musí být mezi uzavřením smlouvy a dohodnutým datem cesty období delší než čtyři měsíce. Kromě toho okolnosti vedoucí ke zvýšení cestovních nákladů nastaly až po uzavření smlouvy a organizátor je při uzavření smlouvy nemohl předvídat.

4.5. Zákazník může v souladu s ustanovením v oddíle

4.4. věty 1 požadovat snížení sjednané ceny, pokud a v rozsahu, v jakém se náklady, daně, poplatky nebo směnné kurzy změnily po uzavření smlouvy, ale před zahájením cesty, a tyto změny povedou ke snížení nákladů provozovatele.

4.6. V případě zvýšení ceny o více než 8 % dohodnuté celkové ceny po uzavření smlouvy nabídne provozovatel zákazníkovi odpovídající změnu smlouvy. V takovém případě může provozovatel požadovat, aby zákazník přijal nabídku změny smlouvy, nebo smlouvu vypoví. Po uplynutí lhůty se nabídka změny smlouvy považuje za přijatou. Alternativně může provozovatel zákazníkovi nabídnout možnost zúčastnit se náhradní cesty namísto zvýšení ceny.

5. Změny služeb

5.1. Odchyly od dohodnutého obsahu smlouvy, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy a nebyly způsobeny nepoctivým jednáním ze strany provozovatele, jsou přípustné, pokud jsou tyto odchyly nevýznamné a nemají vliv na celkovou organizaci cesty.

5.2. Provozovatel je povinen informovat zákazníka o změnách v plnění ihned po zjištění důvodu změny. Tato informace musí být předána na trvalém nosiči (např. také e-mailem, SMS nebo hlasovou zprávou) jasným, srozumitelným a zvýrazněným způsobem.

5.3. Pokud se podstatné charakteristiky cestovních služeb odcházejí od dohodnutého obsahu cestovní služby nebo od zvláštních požadavků zákazníka uvedených ve smlouvě, má zákazník právo buď přijmout nabídku na změnu smlouvy, nebo smlouvu bezplatně odstoupit, nebo požadovat možnost zúčastnit se náhradní cesty, pokud provozovatel takovou cestu nabízí. Zákazník se může rozhodnout, zda na zprávu provozovatele odpoví, či nikoli. Pokud na zprávu provozovatele odpoví, může buď souhlasit se změnou smlouvy, nebo mu provozovatel může nabídnout možnost zúčastnit se náhradní cesty nebo odstoupit od smlouvy bez úhrady nákladů. Pokud zákazník neodpoví nebo neodpoví ve lhůtě, změna se považuje za přijatou. V souladu s ustanovením v bodě 5.2. je provozovatel povinen informovat zákazníka jasným a srozumitelným jazykem a výslovně zdůraznit.

5.4. Pokud změny nebo náhradní cesta vedly ke zhoršení kvality nebo ke snížení nákladů ze strany provozovatele, má zákazník nárok na odpovídající snížení ceny.

6. Odstoupení zákazníka / Náklady na odstoupení

6.1. Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením cesty. Doporučuje se uložit oznámení o odstoupení na trvalém nosiči. Za datum účinnosti se považuje datum doručení provozovateli nebo zprostředkovateli.

6.2. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nebo nezačne cestu, cestovní kancelář ztrácí nárok na dohodnutou cenu. Cestovní kancelář však může požadovat přiměřenou náhradu, pokud není odpovědná za odstoupení od smlouvy nebo neuskutečnění cesty, nebo v případě zájezdu, pokud v místě určení nebo v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné mimořádné okolnosti, které mají závažný dopad na plánovaný zájezd nebo přepravu osob do místa určení. Okolnosti se považují za nevyhnutelné a výjimečné, pokud jsou mimo kontrolu organizátora a jejich důsledky by bylo možné předejít, pokud by organizátor přijal všechna přiměřená opatření.

6.3. Provozovatel požaduje náhradu nákladů na odstoupení od smlouvy podle tabulek v oddíle 17 těchto podmínek. Je třeba zohlednit následující aspekty: období mezi doručení oznámení o odstoupení od smlouvy a dohodnutým datem cesty, typ cesty, cíl cesty a předpokládané úspory nákladů, jakož i předpokládané úspory při pořízení prostřednictvím jiného využití cestovních služeb.

6.4. Pokud se provozovatel dovolává paušální náhrady podle odstavce 6.3, má zákazník přesto právo prokázat provozovateli, že vznikla malá škoda nebo žádná škoda.

6.5. Provozovatel si vyhrazuje právo požadovat individuálně vypočítanou náhradu místo paušální náhrady podle bodu 6.3.

V takovém případě je cestovní kancelář povinna odůvodnit požadovanou náhradu s přihlédnutím k ušetřeným výdajům a jakémukoli jinému využití cestovních služeb na žádost zákazníka.

7. Změny na žádost zákazníka / změněné rezervace / právo nabídnout alternativní plnění

7.1. Pokud zákazník po uzavření cestovní smlouvy požaduje změnu rezervace, je změna možná, s výjimkou ustanovení v bodě 7.2., pouze do 30 dnů před odjezdem, pokud je požadovaná změna služby dostupná podle programu provozovatele. Změny rezervace zahrnují změny data cesty, změny letových řádů, změny destinace nebo ubytování nebo stravování.

7.2. Změna rezervace není možná v následujících případech:

- Změna rezervace letu týkající se cest zahrnujících pravidelný let a flexibilní cestování (SLRD - schauinsland-reisen dynamisch).
- Změny v rezervaci plavby zahrnuté v balíčku dovolené.
- Změny v rezervaci speciálně označených nabídek. Konkrétní podmínky budou uvedeny předtím, než zákazník vystaví potvrzení rezervace.
- Změny v rezervacích týkajících se cest zahrnujících leteckou dopravu na rezervace, které leteckou dopravu nezahrnují.

7.3. Za změnu rezervace podle bodu 7.1. bude účtován administrativní poplatek ve výši 40,00 € na osobu,



**schauinsland
reisen**

a to navíc k ceně za změnu a případným dodatečným nákladům, které může provozovatel doložit, pokud změna rezervace není založena na chybějících, nedostatečných nebo nepřesných předšmluvních informacích podle směrnice EU o balíčkových cestách 2015/2302 vůči cestujícímu.

7.4. Zákazník může prostřednictvím včasného oznámení na trvalém datovém nosiči požádat provozovatele, aby práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy převzal třetí subjekt. Taková žádost je v každém případě přiměřená, pokud ji provozovatel obdrží 7 dní před zahájením cesty. Odstavec 7.3 se použije přiměřeně. Původní a nový účastník zájezdu ručí společně a nerozdílně za sjednanou cenu a dodatečné náklady vzniklé v důsledku změny osoby účastníka zájezdu.

8. Služby, které zákazník nevyužil

Pokud provozovatel poskytl a byl ochoten poskytnout jednotlivé cestovní služby, které musel nabídnout v souladu se smluvním ustanovením, a pokud zákazník tyto služby nevyužije, nemůže zákazník požadovat snížení nákladů v celém rozsahu nebo zčásti, pokud by tyto důvody neopravňovaly k bezplatnému odstoupení od smlouvy nebo ke zrušení smlouvy. Provozovatel se na žádost zákazníka pokusí uhradit ušetřené výdaje poskytovatelů služeb, pokud se nejedná o zcela zanedbatelné výdaje.

9. Odstoupení od smlouvy a zrušení ze strany provozovatele

9.1. Provozovatel může smlouvu z vážného důvodu vypovědět bez předchozího upozornění. Vážný důvod existuje zejména tehdy, pokud zákazník i přes varování trvale narušuje smluvní vztah nebo se chová v rozporu se smlouvou do té míry, že pokračování smlouvy již není pro provozovatele, ostatní účastníky zájezdu nebo pro zapojené poskytovatele služeb přiměřené. To platí i v případě, že zákazník nedodržuje věcně odůvodněné pokyny. Varování ve smyslu věty 2 není pro provozovatele nutné, pokud zákazník narušuje cestu zvláště hrubým způsobem. To platí zejména v případě, že jsou páčány trestné činy proti zaměstnancům provozovatele, proti poskytovatelům služeb nebo jejich zaměstnancům, jakož i proti ostatním účastníkům zájezdu. V případě zrušení má provozovatel i nadále nárok na sjednanou cenu, pokud nevzniknou úspory nákladů a výnosy z jiného využití cestovních služeb. Ostatní nároky na náhradu škody zůstávají nedotčeny.

9.2. Pokud zákazník i přes stanovenou lhůtu neuhradí nebo uhradí pouze částečně dohodnutou a splatnou cenu, může provozovatel odstoupit od smlouvy a požadovat náhradu škody podle bodů 6.3. až 6.5. těchto podmínek. Rozhodujícím okamžikem pro výpočet paušální náhrady škody je uplynutí lhůty stanovené v poslední upomínce.

10. Lety

10.1. Platí letové plány uvedené v cestovních dokladech. Jakékoli změny letového řádu nebo letové trasy, i v krátké lhůtě, jsou přípustné v rámci bodu 5 těchto podmínek. Totéž platí v případě výměny letadla.

a pokud je nasazen druhý letecký dopravce. Podle § 11 je provozovatel povinen informovat zákazníka ihned poté, co se o těchto okolnostech dozví. V místě určení jsou tyto informace poskytovány prostřednictvím informačních tabulí, tištěných informačních brožur umístěných v příslušném prázdninovém komplexu, průvodcem nebo online prostřednictvím webových stránek sdělených zákazníkovi v cestovních dokumentech. Bez ohledu na to je povinností zákazníků informovat se o časech návratu nebo transferu 24 hodin před plánovaným datem odletu, a to buď telefonicky u místního zástupce, v informačních brožurách nebo online na uvedených webových stránkách.

10.2. Pokud zákazník nevyužije služeb průvodce, protože si například rezervoval pouze letenky, ale žádné další služby, je povinen si nejméně 24 hodin před odletem zpátečního letu vyžádat od letecké společnosti potvrzení času odletu. Za tímto účelem zavolá na telefonní číslo uvedené na zadní straně letenky nebo uvnitř brožury obsahující letenky a cestovní poukázky.

10.3. V rámci letecké přepravy je povoleno přepravovat jeden kus zavazadla o hmotnosti 15 kg na osobu jako zapsané zavazadlo. Obecně se toto pravidlo nevztahuje na děti mladší 2 let bez nároku na sedadlo. Jakékoli vyšší limity pro zavazadla a poplatky za nadváhu zavazadel podléhají přepravním podmínkám provozující letecké společnosti. Léky určené pro vlastní potřebu cestujícího, stejně jako cennosti, by měly být (v rámci příslušných platných bezpečnostních předpisů) přepravovány v příručním zavazadle. V tomto ohledu je zakázáno brát s sebou v příručním zavazadle nebezpečné předměty (např. nůžky na nehty, pilník na nehty).

10.4. Check-in-deadline u odbavovací přepážky je 120 minut před odletem uvedeným na letence. Výjimky lze zjistit z letového řádu. V případě, že se cestující nedostaví ve výše uvedeném čase, má provozující letecká společnost právo přidělit místo jinému cestujícímu.

10.5. Letecká společnost může z bezpečnostních důvodů odmítnout přepravu těhotných žen nebo nemocných osob. V případě těhotenství nebo nemoci v době letecké přepravy je proto nutné neprodleně informovat provozovatele, aby bylo možné v konkrétním případě s leteckou společností vyjasnit případná omezení přepravy.

10.6. Přímé lety nejsou vždy lety bez mezipřistání a mohou zahrnovat mezipřistání.

10.7. Nároky v případě odepření nástupu na palubu, zrušení letu a zpoždění podle nařízení EU č. 261/2004 se neadresují provozovateli, ale výhradně příslušnému provozujícímu leteckému dopravci (letecké společnosti).

11. Požadavky na informace o totožnosti provozující letecké společnosti

Nařízení EU o informování leteckých cestujících o totožnosti provozujícího leteckého dopravce ukládá provozovateli povinnost informovat cestující o totožnosti provozující letecké společnosti, která zajišťuje všechny služby spojené s cestou, již v okamžiku rezervace. Pokud si zákazník rezervuje cestu a ještě není jisté, která letecká společnost let zajistí, musí provozovatel zákazníkovi sdělit jméno letecké společnosti, která let pravděpodobně zajistí. Jakmile provozovatel zjistí, která letecká společnost bude let provádět, musí



**schauinsland
reisen**

informovat zákazníka. Dojde-li později ke změně letecké společnosti, musí provozovatel zákazníka o této změně informovat. Kromě toho musí neprodleně přijmout veškerá nezbytná opatření, aby zajistil, že zákazník bude o této změně informován co nejdříve. Seznam leteckých dopravců, kterým byl zakázán provoz v EU („seznam Společenství“), je k dispozici na následující webové stránce: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en.

12. Povinnosti zákazníka v rámci spolupráce

12.1. Cestovní doklady

Zákazník je povinen informovat provozovatele nebo svou cestovní kancelář, u které si cestu rezervoval, pokud neobdrží potřebné cestovní dokumenty (např. letenku, hotelový voucher, případně voucher na vlak a let) ve lhůtě oznámené provozovatelem. Pokud zákazník neinformuje o chybějících cestovních dokumentech, může být částečně odpovědný, pokud provozovatel mohl předpokládat, že zákazník obdržel všechny cestovní dokumenty včas díky včasnému předání dokumentů.

12.2. Oznámení vad/požadavek na nápravu

Pokud rezervovaná služba není poskytnuta bez vad, může zákazník nebo jím registrovaní účastníci požadovat nápravu. Pokud provozovatel nemůže najít řešení z důvodu zaviněného neoznámení vady, ačkoli by z jeho strany bylo možné pomoci a on by souhlasil s nalezením řešení, zákazník nemůže uplatnit nároky na snížení ceny ani nároky na náhradu škody za přetrvávání vady způsobené tímto.

Zákazník nebo jím registrovaní účastníci jsou povinni neprodleně oznámit případné vady zástupci provozovatele na místě. Pokud takový zástupce není a nemusí být k dispozici, je nutné vady nahlásit kontaktní osobě uvedené v cestovních dokladech nebo zástupci provozovatele na místě. Zákazník však může o vadě informovat také cestovní kancelář, která služby rezervovala.

12.3. Stanovení lhůty před ukončením smlouvy

Pokud si zákazník přeje smlouvu vypovědět z důvodu závažné závady, musí nejprve stanovit provozovateli přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí, pokud provozovatel nápravu odmítne nebo pokud je nutná okamžitá náprava.

12.4. Zvláštní pravidla a lhůty v případě poškození, zpoždění nebo ztráty zavazadel v rámci letecké přepravy

Zákazník musí poškozená, ztracená nebo zpožděná zavazadla nahlásit příslušnému leteckému dopravci ihned po jejich zjištění, v případě poškození a ztráty zavazadel nejpozději do 7 dnů od zjištění poškození a v případě zpoždění zavazadel do 21 dnů od doručení. Oznámení poškození nebo ztráty je předpokladem pro odpovědnost leteckého dopravce. Pokud zákazník převezme odbavená zavazadla, vzniká vyvrátitelná domněnka, že byla doručena nepoškozená. Proto se doporučuje neprodleně nahlásit podrobnosti o poškození nebo ztrátě zavazadel handlingovému agentovi provozující letecké společnosti na letišti v místě určení vyplněním protokolu o nesprávném zacházení se zavazadly, protože letecké společnosti jinak obvykle odmítají vyplatit jakoukoli náhradu škody.

V případě poškození nebo ztráty zavazadel je vhodné uvést letenku a zavazadlový lístek.

13. Omezení odpovědnosti

13.1. Smluvní odpovědnost provozovatele za škody, které nejsou založeny na porušení života, tělesné integrity nebo zdraví a které nebyly způsobeny zaviněním, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Jakékoli nároky nad rámec mezinárodních dohod nebo založené na takových právních předpisech zůstávají tímto omezením nedotčeny.

13.2. Provozovatel neodpovídá za žádné vadné výkony, osobní nebo materiální škody související se zprostředkovanými službami nebo službami, které byly poskytnuty pouze jako externí služba nebo jsou rezervovány zákazníkem v místě dovolené (např. výlety, pronájem automobilu, výstavy atd.), ale za tyto služby odpovídá poskytovatel služeb, třetí strana nebo jiný určený provozovatel. Jakákoli další ustanovení o odpovědnosti založená na směrnici EU o balíčkových cestách 2015/2302 tímto zůstávají nedotčena. Provozovatel však odpovídá, pokud a v rozsahu, v jakém je škoda utrpěná zákazníkem výsledkem nesplnění povinnosti provozovatele informovat, vysvětlit nebo zorganizovat.

14. Uplatnění nároků: adresát; informace o řešení spotřebitelských sporů

14.1. Zákazník musí uplatnit reklamace týkající se neplnění smlouvy o cestě u provozovatele schauinsland-reisen gmbh, Stre-semann Straße 80, D-47051 Duisburg. Mimosoudní uplatnění reklamace lze provést také prostřednictvím cestovní kanceláře, pokud byla cesta rezervována prostřednictvím této cestovní kanceláře. Doporučuje se poskytnout uplatnění reklamace na trvalém nosiči.

14.2. Zaměstnanci poskytovatele služeb nebo místní zástupce, stejně jako personál letištního přepážky a letecká posádka nejsou oprávněni přijímat reklamace. Rovněž nejsou oprávněni uznávat reklamace jménem provozovatele.

14.3. S ohledem na zákon o řešení spotřebitelských sporů cestovní kancelář upozorňuje, že se neúčastní dobrovolného řešení spotřebitelských sporů. Pokud se řešení spotřebitelských sporů stane pro cestovní kancelář povinným po vytištění těchto cestovních podmínek, cestovní kancelář o tom zákazníka vhodnou formou informuje.

15. Pasové, vízové a zdravotní požadavky

15.1. Před uzavřením smlouvy poskytně cestovní kancelář informace o pasových a vízových požadavcích, jakož i o zdravotních formalitách dané země, včetně přibližných lhůt pro získání potřebného víza.

15.2. Pokud provozovatel řádně splnil požadavky na poskytnutí informací, je zákazník odpovědný za získání a nošení všech požadovaných zdravotních osvědčení, cestovních dokladů, víz atd., pokud se provozovatel výslovně nezavázal k získání těchto dokladů.

15.3. Zákazník je proto odpovědný za získání a nošení nezbytných cestovních dokladů, včetně všech nezbytných očkování, a za dodržování celních a devizových předpisů. Nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. úhrada storno poplatků, jdou na vrub zákazníka. To neplatí, pokud byli zákazníci nedostatečně nebo nesprávně informováni provozovatelem, přestože měl provozovatel odpovídající povinnost.



**schauinsland
reisen**

15.4. Provozovatel neodpovídá za včasné vydání a obdržení nezbytných víz příslušným diplomatickým zastoupením, pokud ho k tomu zákazník pověřil, ledaže by provozovatel porušil své povinnosti zaviněně.

16. Ochrana osobních údajů

Údaje o zákaznících jsou shromažďovány, ukládány a zpracovávány pomocí systémů pro zpracování údajů v souladu s platnými zákony na ochranu osobních údajů. Údaje o zákaznících budou sdělovány pouze v rozsahu nezbytném pro uskutečnění cesty nebo v důsledku závazných

právních předpisů nebo úředních opatření. Naše kompletní zásady ochrany osobních údajů naleznete na našich webových stránkách: <https://www.schauinsland-reisen.de/kompakt/datenschutzerklaerung>. Přečtěte si prosím naše zásady ochrany osobních údajů.

17. Storno poplatky

Následující tabulky uvádějí příslušnou paušální náhradu nákladů na zrušení cesty s uvedením procenta z dohodnuté ceny:

17.1. Paušální náhrada storno poplatků podle bodu 6.3. v procentech z dohodnuté ceny za zájezdy s charterovými nebo pravidelnými lety, plavby po řekách a zájezdy pouze s letem (charter):

Paušální náhrada za zrušení podle bodu 6.3. v procentech z dohodnuté ceny za zájezdy s charterovými nebo pravidelnými lety, plavby po řekách a zájezdy pouze s letem (charter):

Cíl	Pro datum zahájení cesty	V případě odstoupení od smlouvy (vždy před dohodnutým začátkem cesty)						
		do 90 dní	89 až 30 dní	29 až 22 dní	21 až 15 dní	14 až 7 dní	6 až 4 dny	3 dny nebo méně
Egypt / Kanárské ostrovy / Portugalsko (vč. Madeiry)	1.11.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Baleárské ostrovy	1.11.–25.3.	15 %	20 %	25 %	40 %	60 %	75 %	80 %
	26.3.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %	85 %
Řecko / Kypr	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 %
Maledivy / Spojené arabské emiráty / Omán	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Asie / Karibik / Mauricius / Seychely / USA / Tanzanie / Keňa	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	75 %	85 %
	· s charterovým letem · pravidelným letem	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %
Ostatní kontinentální Evropa	1.11.–25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %
	26.3.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Další zájezdy s námořní plavbou	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	65 %	80 %	90 %
Říční plavby v Evropě	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	65 %	80 %	90 %

17.2. Paušální náhrada nákladů na cestu ve výši ceny cesty (v %) v souladu s bodem 6.3 u smluv o ubytovacích službách bez dalších cestovních služeb (např. pouze hotel, pouze prázdninový dům, pouze apartmán):

Paušální náhrada za zrušení podle bodu 6.3. jako procento z dohodnuté ceny v případě smluv o poskytování ubytovacích služeb bez dalších cestovních služeb (např. pouze hotel, pouze prázdninový byt, pouze prázdninový dům):

Cílová destinace	Pro datum zahájení cesty	V případě odstoupení od smlouvy vždy před dohodnutým začátkem cesty)				
		do 45 dnů	od 44 do 25 dnů	24 až 4 dny	3 dny nebo méně	
Egypt / Řecko / Malta / Maroko / Portugalsko (vč. Madeiry) / Turecko / Tunisko / Kypr	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %	
Kanárské ostrovy	1.11.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %	
Baleárské ostrovy	1.11.–25.3.	15 %	25 %	40 %	80 %	
	26.3.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %	
Cityhotels Barcelona a Sevilla	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %	
Maledivy / Spojené arabské emiráty / Omán	1.11.–31.10.	25 %	40 %	60 %	90 %	
Asie / Karibik / Mauricius / Seychely / USA / Tanzanie / Keňa	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %	
Německo / Rakousko / Švýcarsko / Benelux / Francie / Polsko	· Prázdninový dům, prázdninový byt, prázdninové studio	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
	· Hotel	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
	Ostatní kontinentální Evropa	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %



17.3. Pevně stanovená náhrada nákladů na zrušení cesty podle bodu 6.3 v procentech z dohodnuté ceny za samotný let (pravidelný let) :

Paušální kompenzace za zrušení v souladu s bodem 6.3 v procentech z dohodnuté ceny za rezervace pouze letu s pravidelným letem:

Cílová destinace	Pro datum zahájení cesty	V případě odstoupení od smlouvy (vždy před dohodnutým začátkem cesty)	
		do 90 dnů	89 dní a méně
všechny destinace	1.11.–31.10.	75%	90%

Organizátor

schauinsland-reisen gmbh,
Stresemannstraße 80, D-47051 Duisburg t
+49 203 994050
f +49 203 400168

K 20.7.2025

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že překlad má pouze informativní charakter. V případě jakýchkoli reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti obou stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele.
<https://www.schauinsland-reisen.de/service/agb>