Všeobecné cestovní podmínky společnosti schauinsland-reisen gmbh

Vážený zákazníku,

následující cestovní podmínky se stávají součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi Vámi (dále jen „zákazník“) a námi (dále jen „pořadatel“).

S výjimkou ustanovení bodů 2.8., 5.3., 6.2. věty 2, 2. alternativy a bodu 15 se tyto podmínky přiměřeně použijí také na smlouvy o poskytnutí ubytovací služby bez dalších cestovních služeb (např. pouze hotel, pouze prázdninový dům, pouze prázdninový byt).

S výjimkou ustanovení bodů 2.8., 5.3., 6.2. věty 2, 2. alternativy, 7.4., 12.2., 12.3. a bodu 15 se tyto podmínky přiměřeně použijí také na smlouvy o letecké přepravě bez dalších cestovních služeb (pouze letenka).

Pořadatel uplatňuje zdanění přirážky (cestovní služby pro soukromé zákazníky); tyto cestovní služby proto neobsahují žádnou samostatně vykazovanou daň z přidané hodnoty.

1. Uzavření smlouvy / závazky za spolucestující

1.1. Pro všechny způsoby rezervace (např. cestovní kancelář, přímo u pořadatele, telefonicky, online atd.) platí:

a) Podkladem nabídky je popis služeb a doplňující informace pořadatele k příslušnému zájezdu nebo jiné rezervované službě, pokud je má zákazník při rezervaci k dispozici.

b) Zákazník odpovídá za všechny smluvní závazky cestujících, za které provádí rezervaci, jako za své vlastní, pokud tento závazek převzal výslovným a samostatným prohlášením.

c) Liší-li se obsah přijetí ze strany pořadatele od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku pořadatele, kterou je pořadatel vázán po dobu deseti dnů. Smlouva vzniká na základě této nové nabídky, pokud pořadatel ohledně nové nabídky upozornil na změnu a splnil svou předsmluvní informační povinnost a zákazník v době vázanosti nabídkou pořadateli vyjádří přijetí výslovným prohlášením nebo zaplacením zálohy.

d) Předsmluvní informace poskytnuté pořadatelem o hlavních vlastnostech rezervovaných služeb, o sjednané ceně a všech dodatečných nákladech, o platebních podmínkách, minimálním počtu účastníků a paušálních stornopoplatcích se nestávají součástí smlouvy pouze tehdy, pokud se na tom strany výslovně dohodly.

e) Jsou-li cenová zvýhodnění vázána na věk – např. sleva pro děti / bezplatný pobyt malých dětí – je rozhodující věk dítěte ke smluvně sjednanému datu návratu. Tento věk je osoba provádějící rezervaci povinna uvést při rezervaci.

1.2. Pro rezervace provedené ústně, telefonicky, písemně, SMS, e-mailem nebo faxem platí:

a) Rezervací (přihláškou) zákazník pořadateli závazně nabízí uzavření smlouvy.

b) Smlouva vzniká doručením potvrzení o zájezdu ze strany pořadatele. Při uzavření smlouvy nebo bez zbytečného odkladu po něm zašle pořadatel zákazníkovi potvrzení o zájezdu odpovídající zákonným požadavkům na trvalém nosiči dat (který zákazníkovi umožňuje uchovat nebo uložit prohlášení v nezměněné podobě tak, aby mu bylo po přiměřenou dobu přístupné, např. na papíře nebo e-mailem), pokud zákazník nemá nárok na potvrzení o zájezdu v listinné podobě, protože smlouva byla uzavřena za současné fyzické přítomnosti obou stran nebo mimo obchodní prostory.

1.3. Při rezervacích v elektronickém obchodním styku (např. internet, aplikace) platí pro uzavření smlouvy:

a) Zákazníkovi je v příslušné aplikaci vysvětlen průběh online rezervace.

b) Zákazník má k dispozici možnost opravy svých údajů, vymazání nebo resetování celého rezervačního formuláře; způsob jejího použití je vysvětlen.

c) Jazyky smlouvy nabízené pro provedení elektronické rezervace jsou uvedeny.

d) Pokud pořadatel text smlouvy ukládá, je o tom zákazník informován, stejně jako o možnosti pozdějšího vyvolání textu smlouvy.

e) Stisknutím tlačítka „rezervovat s povinností platby“ nebo tlačítka s obdobnou formulací zákazník pořadateli závazně nabízí uzavření smlouvy.

f) Přijetí přihlášky je zákazníkovi bez zbytečného odkladu potvrzeno elektronickou cestou (potvrzení o přijetí).

g) Odeslání přihlášky stisknutím tlačítka nezakládá nárok zákazníka na uzavření smlouvy.

h) Smlouva vzniká doručením potvrzení o zájezdu od pořadatele zákazníkovi, které je poskytnuto na trvalém nosiči dat. Pokud je potvrzení o zájezdu zobrazeno na obrazovce okamžitě po stisknutí tlačítka „rezervovat s povinností platby“,

vzniká smlouva zobrazením tohoto potvrzení. V takovém případě není třeba ani průběžné oznámení o přijetí rezervace podle bodu 1.3. f), pokud je zákazníkovi nabídnuta možnost uložení na trvalý nosič dat a vytištění potvrzení o zájezdu. Závaznost smlouvy však nezávisí na tom, zda zákazník tyto možnosti uložení nebo vytištění skutečně využije.

2. Platební podmínky a předání cestovních dokladů

2.1. Po uzavření smlouvy je okamžitě splatná záloha ve výši 25 % sjednané ceny a dále cena sjednaného cestovního pojištění. Doplatek je splatný čtyři týdny před nástupem na zájezd.

2.2. Při rezervaci a platbě nejpozději 15 dní před nástupem na zájezd lze platit převodem, okamžitou platbou v internetovém bankovnictví („Instant Payment“), kreditní kartou, přes PayPal (zde je třeba dbát ustanovení bodu 2.5.) nebo inkasem SEPA. Pro platby inkasem SEPA platí zvláštní ustanovení podle bodu 3. Při rezervaci samotné ubytovací služby (pouze hotel) je platba inkasem SEPA vyloučena. Pořadatel si vyhrazuje právo v jednotlivých případech vyloučit platbu inkasem SEPA i u jiných smluv, a to i po rezervaci. Při platbě inkasem SEPA, přes PayPal nebo kreditní kartou je účet zatížen automaticky k příslušným termínům splatnosti. Pokud inkaso z uvedeného účtu není v okamžiku splatnosti možné, je pořadatel oprávněn účtovat zákazníkovi skutečné vícenáklady, které mu tím vzniknou (např. bankovní poplatky nebo poplatky za chargeback), formou náhrady škody.

2.3. Při rezervaci a platbě od 14 dní před nástupem na zájezd lze platit převodem, okamžitou platbou v internetovém bankovnictví („Instant Payment“), kreditní kartou nebo přes PayPal (zde je třeba dbát ustanovení bodu 2.5.). Při platbě kreditní kartou je třeba zohlednit denní limit banky.

2.4. Při rezervaci a platbě od 8 dní před nástupem na zájezd lze platit přes PayPal (zde je třeba dbát ustanovení bodu 2.5.) nebo kreditní kartou. Při platbě kreditní kartou je třeba zohlednit denní limit banky. Se souhlasem pořadatele lze do 5 dní před nástupem na zájezd platit také okamžitou platbou v internetovém bankovnictví („Instant Payment“) nebo převodem (rozhodující je přitom připsání platby na účet pořadatele). Pokud je bez souhlasu pořadatele od 5. dne před nástupem na zájezd zvolena jako způsob platby okamžitá platba nebo běžný převod, nemá tato platba účinek splnění dluhu.

2.5. Při volbě platby přes PayPal a při rezervaci se začátkem zájezdu za méně než 28 dní od rezervace existuje také možnost zvolit platební možnosti „platba za 30 dní“ (při celkové ceně zájezdu do max. 2 000 €) nebo „splátky“ (při celkové ceně zájezdu od 99 do max. 10 000 €). Předpokladem je, že zákazník má u poskytovatele platebních služeb PayPal (Europe) v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu odpovídající individuální oprávnění k těmto platebním možnostem. Zobrazení nebo výběr těchto platebních možností v průběhu rezervace nezakládá nárok na jejich konečné poskytnutí. PayPal může jejich využití v rámci vlastních prověrek a podmínek odmítnout nebo odvolat. Využití těchto platebních možností může být pro zákazníka spojeno s dodatečnými náklady nebo úroky, které se hradí poskytovateli platebních služeb na základě Všeobecných obchodních podmínek PayPal (Europe). Pořadatel nemá vliv na rozhodnutí PayPal (Europe) ohledně platebních možností nabízených zákazníkovi, individuálního oprávnění zákazníka ani konkrétních platebních podmínek. Platnost uzavření smlouvy o zájezdu nezávisí na rozhodnutí PayPal o nabízených dodatečných platebních možnostech.

2.6. Cestovní doklady jsou po úplném zaplacení zpravidla zasílány cca 21 dní před nástupem na zájezd poštou nebo e-mailem na adresu nebo e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci.

2.7. Obdrží-li zákazník fakturu a potvrzení přímo od pořadatele, je třeba platby s účinkem splnění dluhu provádět výhradně pořadateli, nikoli zprostředkující cestovní kanceláři.

2.8. Pořadatel může u zájezdu požadovat platby nebo zálohy na cenu zájezdu – zejména podle bodů 2.1. až 2.5. – pouze tehdy, pokud existuje účinné pojištění pro případ úpadku a zákazníkovi byl jasným, srozumitelným a zdůrazněným způsobem předán doklad o pojištění (Sicherungsschein) se jménem a kontaktními údaji pojistitele. Pořadatel je od 1. 11. 2021 pojištěn pro případ úpadku u Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF).

3. Platby inkasem SEPA

Platby zákazníka inkasem v jednotné oblasti pro platby v eurech a v zúčastněných zemích jsou možné již pouze prostřednictvím tzv. „inkasa SEPA“, a to jen za těchto podmínek:

3.1. Zákazník musí při rezervaci udělit ve prospěch pořadatele mandát k inkasu SEPA.

3.2. Pořadatel informuje zákazníka o nadcházejícím inkasu („předběžné oznámení“) zpravidla spolu se zasláním faktury, nejpozději však jeden den před splatností inkasa. Tato informace může být předem poskytnuta i pro více inkas najednou (např. zálohu a doplatek).

3.3. Částka inkasovaná pořadatelem se může lišit od částky sdělené v předběžném oznámení, pokud zákazník v období mezi vystavením předběžného oznámení a datem splatnosti zcela nebo částečně stornoval služby nebo si služby dodatečně přirezervoval.

4. Úprava ceny

4.1. Pořadatel si vyhrazuje právo zvýšit sjednanou cenu v případě

– zvýšení nákladů na přepravu osob v důsledku vyšších nákladů na pohonné hmoty nebo jiné zdroje energie nebo

– zvýšení daní a jiných poplatků za sjednané cestovní služby, jako jsou turistické poplatky, přístavní nebo letištní poplatky, nebo

– změny směnných kurzů platných pro příslušný zájezd.

4.2. Pokud se zvýší náklady na přepravu osob existující v době uzavření smlouvy, je pořadatel oprávněn zvýšit sjednanou cenu s použitím následujících výpočtů:

– Pokud se zvýšení nákladů na přepravu vztahuje na sedadlo, může pořadatel požadovat od zákazníka částku zvýšení;

– Pokud přepravce požaduje zvýšené ceny za dopravní prostředek, vydělí se dodatečné náklady na přepravu počtem sedadel sjednaného dopravního prostředku. Takto vypočtené zvýšení na jedno místo lze požadovat po zákaznícovi.

4.3. Při zvýšení poplatků za sjednané cestovní služby existujících v době uzavření smlouvy, jako jsou turistické poplatky, přístavní nebo letištní poplatky, nebo v důsledku změny rozhodného směnného kurzu může pořadatel zvýšit sjednanou cenu o odpovídající částku na zákazníka.

4.4. Zvýšení po uzavření smlouvy lze po zákaznícovi zásadně požadovat pouze do 20. dne před sjednaným začátkem zájezdu. Pořadatel o tom a o výpočtu zvýšení ceny informuje zákazníka na trvalém nosiči dat. U smlouvy o poskytnutí ubytovací služby bez dalších cestovních služeb (např. pouze hotel, pouze prázdninový dům, pouze prázdninový byt) je navíc nutné, aby mezi uzavřením smlouvy a sjednaným termínem cesty uplynuly více než čtyři měsíce a aby okolnosti vedoucí ke zvýšení před uzavřením smlouvy ještě nenastaly a nebyly pro pořadatele při uzavření smlouvy předvídatelné.

4.5. Zákazník může od pořadatele s ohledem na ustanovení bodu 4.4. věty 1 požadovat snížení sjednané ceny, pokud a nakolik se náklady, daně, poplatky nebo směnné kurzy uvedené v bodě 4.1. po uzavření smlouvy a před začátkem zájezdu změnily a vedlo to k nižším nákladům pořadatele.

4.6. Oznámí-li pořadatel po uzavření smlouvy zvýšení ceny o více než 8 % sjednané celkové ceny, představuje to nabídku pořadatele zákazníkovi na odpovídající změnu smlouvy. Pořadatel může v takovém případě po zákaznícovi požadovat, aby v přiměřené lhůtě buď přijal nabídku na změnu smlouvy, nebo prohlásil, že od smlouvy odstupuje. Po uplynutí této lhůty se nabídka na změnu smlouvy považuje za přijatou. Pořadatel může zákazníkovi namísto zvýšení ceny nabídnout také účast na náhradním zájezdu.

5. Změny služeb

5.1. Odchylky od sjednaného obsahu smlouvy, které se stanou nutnými po uzavření smlouvy a které pořadatel nezpůsobil v rozporu se zásadou dobré víry, jsou pořadateli před začátkem zájezdu dovoleny, pokud jsou odchylky nepodstatné a nenarušují celkový charakter zájezdu.

5.2. Pořadatel je povinen informovat zákazníka o změnách služeb bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o důvodu změny, na trvalém nosiči dat (např. také e-mailem, SMS nebo hlasovou zprávou), a to jasně, srozumitelně a zdůrazněným způsobem.

5.3. V případě podstatné změny hlavní vlastnosti cestovní služby nebo odchylky od zvláštních požadavků zákazníka, které se staly obsahem smlouvy, je zákazník oprávněn v přiměřené lhůtě stanovené pořadatelem současně s oznámením změny buď změnu přijmout, nebo bezplatně od smlouvy odstoupit, nebo požadovat účast na náhradním zájezdu, pokud pořadatel takový zájezd nabídl. Zákazník se může rozhodnout, zda na oznámení pořadatele zareaguje, či nikoli. Pokud zákazník vůči pořadateli zareaguje, může buď se změnou smlouvy souhlasit, požadovat účast na nabídnutém náhradním zájezdu, nebo bezplatně od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník vůči pořadateli nezareaguje vůbec nebo ve stanovené lhůtě, považuje se oznámená změna za přijatou. Na to musí být zákazník v oznámení podle bodu 5.2. jasně, srozumitelně a zdůrazněným způsobem upozorněn.

5.4. Pokud změny nebo náhradní zájezd vedou ve srovnání s původně rezervovaným zájezdem ke snížení kvality nebo ke snížení nákladů pořadatele, má zákazník nárok na přiměřenou slevu z ceny.

6. Odstoupení zákazníka / odstupné

6.1. Zákazník může od smlouvy kdykoli před začátkem zájezdu odstoupit. Doporučuje se mu prohlásit odstoupení na trvalém nosiči dat. Rozhodující je doručení prohlášení o odstoupení pořadateli nebo zprostředkující cestovní kanceláři.

6.2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo nenastoupí-li na zájezd, ztrácí pořadatel nárok na sjednanou cenu. Pořadatel však může požadovat přiměřené odstupné, pokud odstoupení nebo nenastoupení na zájezd nezpůsobil on nebo pokud – v případě zájezdu – v místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti nenastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které

podstatně ovlivní uskutečnění zájezdu nebo přepravu osob do místa určení. Okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, pokud nepodléhají kontrole pořadatele a jejich následkům by nebylo možné zabránit ani tehdy, pokud by byla přijata všechna přiměřená opatření.

6.3. Pořadatel uplatňuje paušální odstupné podle tabulek v bodě 17 těchto podmínek. Přitom se zohledňuje doba mezi doručením prohlášení o odstoupení a sjednaným začátkem zájezdu, druh zájezdu, příslušné místo určení a také očekávané úspory nákladů a očekávaný příjem z jiného využití cestovních služeb.

6.4. Uplatní-li pořadatel paušální odstupné podle bodu 6.3., je zákazník přesto oprávněn prokázat pořadateli, že mu vznikla nižší škoda nebo žádná škoda.

6.5. Pořadatel si vyhrazuje právo požadovat namísto paušálního odstupného podle bodu 6.3. individuálně vypočtené odstupné. V takovém případě je pořadatel povinen na žádost zákazníka požadované odstupné zdůvodnit s ohledem na ušetřené náklady a případné jiné využití cestovních služeb.

7. Změny na žádost zákazníka / změny rezervace / postoupení smlouvy

7.1. Požaduje-li zákazník po uzavření smlouvy o zájezdu změnu rezervace, je tato změna s výjimkou případů uvedených v bodě 7.2. možná do 30 dní před termínem odjezdu, pokud je požadovaná změněná služba v programu pořadatele k dispozici. Změnami rezervace se rozumí změny termínu zájezdu, letu, destinace, ubytování nebo stravování.

7.2. V následujících případech změna rezervace není možná:

a) změna letu u zájezdů s pravidelnou linkou a u dynamicky sestavovaných zájezdů (SLRD – schauinsland-reisen dynamisch);

b) změna části plavby u zájezdů zahrnujících plavbu;

c) změna rezervace zvlášť označených nabídek. Konkrétní podmínky se zobrazí před odesláním rezervace;

d) změna zájezdů s leteckou přepravou na zájezdy bez letecké přepravy.

7.3. Za každou změnu rezervace ve smyslu bodu 7.1. se vedle ceny zájezdu vyplývající ze změny a případných prokazatelně vzniklých dodatečných nákladů pořadatele účtuje manipulační poplatek ve výši 40 € za osobu. To neplatí, pokud změna rezervace vychází z chybějící, nedostatečné nebo nesprávné předsmluvní informace poskytnuté cestujícímu podle směrnice EU o souborných cestovních službách 2015/2302.

7.4. Zákazník může včasným oznámením na trvalém nosiči dat požadovat od pořadatele, aby do práv a povinností ze smlouvy vstoupila místo něj třetí osoba. Takové oznámení je v každém případě včasné, pokud je pořadateli doručeno 7 dní před začátkem zájezdu. Bod 7.3. platí obdobně. Za sjednanou cenu a vícenáklady vzniklé změnou osoby účastníka zájezdu ručí původní zákazník a třetí osoba, která do smlouvy vstupuje, společně a nerozdílně.

8. Nevyčerpané služby

Pokud zákazník z důvodů, které jsou přičitatelné cestujícímu, nevyužije jednotlivé cestovní služby, které byl pořadatel připraven a schopen řádně poskytnout, nemá nárok na úplné ani částečné snížení ceny, pokud by ho tyto důvody podle zákonných ustanovení neopravňovaly k bezplatnému odstoupení od smlouvy nebo k její výpovědi. Pořadatel se na žádost zákazníka vynasnaží o vrácení ušetřených nákladů ze strany poskytovatelů služeb, pokud nejde o zcela nepodstatné náklady.

9. Výpověď a odstoupení ze strany pořadatele

9.1. Pořadatel může smlouvu z důležitého důvodu vypovědět bez výpovědní lhůty i po začátku zájezdu. Důležitý důvod je dán zejména tehdy, pokud zákazník i přes napomenutí soustavně narušuje smluvní vztah nebo se chová v rozporu se smlouvou v takové míře, že pokračování smlouvy již není pro pořadatele, ostatní účastníky zájezdu nebo zúčastněné poskytovatele služeb únosné. To platí i tehdy, pokud zákazník nedodržuje věcně odůvodněné pokyny. Napomenutí ve smyslu věty 2 není pro pořadatele nutné, pokud zákazník narušuje zájezd zvlášť hrubým způsobem. To je případ zejména spáchání trestných činů vůči zaměstnancům pořadatele, vůči poskytovatelům služeb nebo jejich zaměstnancům a vůči ostatním hostům zájezdu. V případě výpovědi náleží pořadateli i nadále sjednaná cena, pokud nevzniknou ušetřené náklady a výhody z jiného využití cestovní služby (služeb). Ostatní nároky na náhradu škody zůstávají nedotčeny.

9.2. Pokud zákazník neuhradí sjednanou a splatnou cenu zcela nebo zčásti ani v přiměřené dodatečné lhůtě, může pořadatel od smlouvy odstoupit a vedle toho požadovat odstupné při přiměřeném použití bodů 6.3. až 6.5. těchto podmínek. Rozhodujícím okamžikem pro výpočet paušálního odstupného je přitom uplynutí lhůty stanovené v poslední upomínce.

10. Letecké zájezdy

10.1. Platí letové řády vydané s cestovními doklady. Změny letových časů nebo trasy, i krátkodobé, jsou přípustné v rámci bodu 5 těchto podmínek. Totéž platí pro výměnu plánovaného letadla a nasazení dalšího leteckého dopravce. Pořadatel bude zákazníka informovat bezprostředně poté, co se o takových okolnostech dozví, podle bodu 11. V cílové destinaci se tak děje vyvěšením na informačních tabulích, zveřejněním v informačních deskách, které jsou k dispozici v příslušném ubytovacím zařízení, přímo prostřednictvím delegáta nebo online na internetové stránce sdělené zákazníkovi s cestovními doklady. Nezávisle na tom je zákazník povinen informovat se o časech zpátečního letu, resp. transferu 24 hodin před plánovaným odletem telefonicky u místního zastoupení, pomocí informačních tabulí nebo desek nebo online na sdělené internetové stránce.

10.2. Pokud zákazník v cílové oblasti nevyužívá služeb delegáta, protože si u pořadatele např. rezervoval pouze letenku bez dalších služeb, je povinen nechat si nejpozději 24 hodin před zpátečním letem od letecké společnosti potvrdit přesný čas zpátečního letu. Za tímto účelem se obrátí na telefonní číslo uvedené na zadní straně letenky nebo v brožuře s letenkami a cestovními poukazy.

10.3. V rámci letecké přepravy se na zákazníka přepravuje jedno zavazadlo o hmotnosti do 15 kg jako odbavené zavazadlo. To zásadně neplatí pro malé děti do dovršení druhého roku věku bez nároku na vlastní sedadlo. Případné vyšší limity bezplatně přepravovaných zavazadel a poplatky za nadváhu se řídí přepravními podmínkami příslušného provádějícího leteckého dopravce. Léky pro vlastní potřebu a cennosti je třeba (v rámci platných bezpečnostních předpisů) přepravovat nikoli v odbaveném, ale v příručním zavazadle. Přitom je zakázáno brát do příručního zavazadla nebezpečné předměty (např. nůžky, pilníky na nehty).

10.4. Odbavení u přepážky končí vždy 120 minut před uvedeným časem odletu. Výjimky jsou uvedeny v letových řádech. Pokud se cestující v uvedeném čase nedostaví, je provádějící letecký dopravce oprávněn s místem naložit jinak.

10.5. Přepravu těhotných nebo nemocných osob může provádějící letecký dopravce odmítnout na základě svých aktuálně platných bezpečnostních předpisů. Pokud v době letecké přepravy trvá těhotenství nebo onemocnění, je proto třeba pořadatele neprodleně informovat, aby bylo možné v konkrétním případě s provádějícím leteckým dopravcem vyjasnit případná omezení přepravy.

10.6. Přímé lety nejsou vždy „nonstop lety“ a mohou zahrnovat mezipřistání.

10.7. Nároky v případech odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění letu podle nařízení EU č. 261/2004 je třeba uplatňovat nikoli u pořadatele, ale výhradně u příslušného provádějícího leteckého dopravce (letecké společnosti).

11. Informační povinnosti o totožnosti provádějícího leteckého dopravce

Nařízení EU o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provádějícího leteckého dopravce zavazuje pořadatele informovat zákazníka při rezervaci o totožnosti provádějící letecké společnosti u všech leteckých přepravních služeb poskytovaných v rámci rezervovaného zájezdu. Pokud provádějící letecká společnost při rezervaci ještě není známa, je pořadatel povinen sdělit zákazníkovi leteckou společnost, která let pravděpodobně provede. Jakmile pořadatel ví, která letecká společnost let provede, musí zákazníka informovat. Změní-li se letecká společnost, která byla zákazníkovi sdělena jako provádějící, musí pořadatel zákazníka o změně informovat. Musí bez zbytečného odkladu učinit všechny přiměřené kroky, aby zajistil, že zákazník bude o změně informován co nejrychleji. Seznam leteckých společností, jimž byl v EU uložen zákaz provozování („seznam Společenství“), je k dispozici na internetové stránce https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en.

12. Povinnost součinnosti cestujícího

12.1. Cestovní doklady

Zákazník je povinen informovat pořadatele nebo zprostředkovatele, u něhož zájezd rezervoval, pokud neobdrží potřebné cestovní doklady (např. letenku, hotelový voucher, případně voucher rail & fly) ve lhůtě sdělené pořadatelem. Pokud zákazník takovou informaci neposkytne, může mu to být přičteno jako spoluzavinění, pokud pořadatel mohl na základě včasného odeslání cestovních dokladů předpokládat, že je zákazník obdržel.

12.2. Oznámení vad / požadavek na nápravu

Pokud rezervovaná služba není poskytnuta bez vad, může zákazník nebo jím přihlášení účastníci požadovat nápravu. Pokud pořadatel v důsledku zaviněného opomenutí oznámení vady nemohl zjednat nápravu, ačkoli by to jinak bylo možné a byl by k tomu ochoten, nemůže zákazník za takto způsobené trvání vady uplatňovat nároky na slevu ani na náhradu škody. Zákazník nebo jím přihlášení účastníci jsou povinni oznámit vadu bez zbytečného odkladu zástupci pořadatele na místě. Pokud takový zástupce není k dispozici a jeho přítomnost není smluvně sjednána, je třeba případné vady oznámit pořadateli na kontaktním místě pořadatele nebo jeho místního zástupce uvedeném v cestovních dokladech. Zákazník však může oznámení vady učinit i u svého zprostředkovatele, u něhož služby rezervoval.

12.3. Stanovení lhůty před výpovědí

Chce-li zákazník smlouvu vypovědět kvůli podstatné vadě, musí pořadateli předem stanovit přiměřenou lhůtu ke zjednání nápravy. To neplatí pouze tehdy, pokud pořadatel nápravu odmítne nebo pokud je nutná okamžitá náprava.

12.4. Zvláštní pravidla a lhůty při poškození, zpoždění a ztrátě zavazadel v rámci letecké přepravy

Poškození, ztrátu a zpoždění zavazadel musí zákazník oznámit příslušnému leteckému dopravci bez zbytečného odkladu po zjištění, v případě poškození a ztráty zavazadel nejpozději do 7 dní od zjištění škody, v případě zpoždění do 21 dní od vydání zavazadla. Oznámení je předpokladem odpovědnosti leteckého dopravce. Převezme-li zákazník odbavené zavazadlo bez výhrad, zakládá to vyvratitelnou domněnku, že bylo vydáno nepoškozené. Doporučuje se proto nahlásit poškození nebo ztrátu zavazadla ještě na cílovém letišti u odbavovacího agenta provádějící letecké společnosti a nechat si vystavit mezinárodně obvyklý formulář PIR (property irregularity report), protože jinak letecké společnosti zpravidla odmítají vyplatit náhradu škody.

Při poškození a ztrátě zavazadel se doporučuje přiložit k oznámení škody kupon cestujícího a zavazadlový lístek.

13. Omezení odpovědnosti

13.1. Smluvní odpovědnost pořadatele za škody, které nespočívají v újmě na životě, těle nebo zdraví a nebyly způsobeny zaviněně, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Případné další nároky podle mezinárodních úmluv nebo zákonných předpisů na nich založených zůstávají omezením nedotčeny.

13.2. Pořadatel neodpovídá za vady plnění, újmu na zdraví nebo škody na majetku v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovány jako cizí služby, ani za služby, které si zákazník v cílové oblasti rezervuje u delegáta nebo u poskytovatelů služeb (např. výlety, pronájem automobilu, výstavy atd.), u nichž však jako odpovědný poskytovatel zjevně vystupuje příslušný poskytovatel služby, třetí osoba nebo jiný jmenovaný podnik. Případná jiná ustanovení o odpovědnosti vyplývající ze směrnice EU o souborných cestovních službách 2015/2302 tím zůstávají nedotčena. Pořadatel však odpovídá, pokud a nakolik byla příčinou škody zákazníka porušení upozorňovacích, informačních nebo organizačních povinností pořadatele.

14. Uplatňování nároků: adresát; informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

14.1. Nároky z důvodu nesmluvního poskytnutí zájezdu musí zákazník uplatnit u pořadatele schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg. Mimosoudní uplatnění je možné i prostřednictvím zprostředkovatele, pokud byl zájezd rezervován u tohoto zprostředkovatele. Doporučuje se uplatnění na trvalém nosiči dat.

14.2. Zaměstnanci poskytovatelů služeb nebo místních delegátů, jakož i letový a odbavovací personál nejsou oprávněni přijímat uplatnění nároků. Nejsou ani oprávněni uznávat nároky jménem pořadatele.

14.3. Pořadatel s ohledem na německý zákon o řešení spotřebitelských sporů upozorňuje, že se neúčastní dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Pokud by se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů po vytištění těchto cestovních podmínek stalo pro pořadatele povinným, bude o tom pořadatel zákazníka vhodnou formou informovat.

15. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

15.1. Pořadatel před uzavřením smlouvy upozorní zákazníka na pasové a vízové požadavky a na zdravotní formality země určení, včetně přibližných lhůt pro získání případně potřebných víz.

15.2. Pokud pořadatel řádně splnil informační povinnost, musí zákazník sám zajistit předpoklady pro cestu, pokud se pořadatel výslovně nezavázal k obstarání víz, potvrzení apod.

15.3. Zákazník tedy odpovídá za obstarání úředně požadovaných cestovních dokladů a za to, že je bude mít u sebe, za případně potřebné očkování a za dodržování celních a devizových předpisů. Nevýhody vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. zaplacení stornopoplatků, jdou k tíži zákazníka. To neplatí, pokud pořadatel přes odpovídající povinnost neinformoval, informoval nedostatečně nebo nesprávně.

15.4. Pořadatel neodpovídá za včasné udělení a doručení potřebných víz příslušným zastupitelským úřadem, pokud ho zákazník pověřil jejich obstaráním, ledaže pořadatel zaviněně porušil vlastní povinnosti.

16. Ochrana osobních údajů

Údaje zákazníka jsou elektronicky shromažďovány, ukládány a zpracovávány v souladu s platnými předpisy o ochraně osobních údajů. Údaje zákazníka jsou předávány pouze tehdy, je-li to nutné pro uskutečnění zájezdu nebo na základě kogentních zákonných předpisů či úředních opatření. Úplné prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti schauinsland-reisen naleznete zde: https://www.schauinsland-reisen.de/kompakt/datenschutzerklaerung. Přečtěte si prosím naše prohlášení o ochraně osobních údajů.

17. Odstupné

Následující tabulky uvádějí příslušné paušální odstupné jako procento ze sjednané ceny:

17.1.

Paušální odstupné podle bodu 6.3. v procentech ze sjednané ceny u zájezdů s charterovými nebo pravidelnými lety, u říčních plaveb a u samostatných letenek (charter):

Destinace	Začátek cesty	Při odstoupení (vždy před sjednaným začátkem cesty)						
		90 A VÍCE DNÍ	89.–30. DEN	29.–22. DEN	21.–15. DEN	14.–7. DEN	6.–4. DEN	OD 3. DNE
Egypt / Kanárské ostrovy / Portugalsko (včetně Madeiry)	1.11.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Baleáry	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								
– s charterovým letem	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	75 %	85 %
– s pravidelným letem	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Ostatní evropská pevnina	1.11.–25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %
	26.3.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Zájezdy s námořní plavbou	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	80 %	90 %
Říční plavby po Evropě	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	80 %	90 %

17.2.

Paušální odstupné podle bodu 6.3. v procentech ze sjednané ceny za poskytnutí ubytovacích služeb bez další cestovní služby (např. pouze hotel, pouze prázdninový dům, pouze prázdninový byt):

Destinace	Začátek cesty	Při odstoupení (vždy před sjednaným začátkem cesty)			
		45 A VÍCE DNÍ	44.–25. DEN	24.–4. DEN	OD 3. DNE
Egypt / Řecko / Malta / Maroko / Portugalsko (včetně Madeiry) / Turecko / Tunisko / Kypr	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Kanárské ostrovy	1.11.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
Baleáry	1.11.–25.3.	15 %	25 %	40 %	80 %
	26.3.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
Městské hotely Madrid 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, byt, apartmán	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
– hotel	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Ostatní evropská pevnina	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %

17.3.

Paušální odstupné podle bodu 6.3. v procentech ze sjednané ceny u samostatných letenek s pravidelnou linkou:

Destinace	Začátek cesty	Při odstoupení (vždy před sjednaným začátkem cesty)	
		90 A VÍCE DNÍ	OD 89. DNE
Všechny destinace	1.11.–31.10.	75 %	90 %

Ke stažení Všeobecné cestovní podmínky (bezbariérová verze):

– Allgemeine_Reisebedingungen_DE_barrierefrei.pdf

– Allgemeine_Reisebedingungen_EN_barrierefrei.pdf

– Allgemeine_Reisebedingungen_FR_barrierefrei.pdf

– Allgemeine_Reisebedingungen_NL_barrierefrei.pdf

K otevření souborů PDF nabízených ke stažení potřebujete doplňkový program Adobe Acrobat Reader, který si můžete zdarma stáhnout z internetu. Aktuální verzi programu Acrobat Reader najdete zde.

Pořadatel: schauinsland-reisen gmbh,
Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg
Telefon: +49 (0)203 / 99 40 50
Fax: +49 (0)203 40 0168

Stav k: 1. 10. 2026

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