



**schauinsland  
reisen**

# Všeobecné obchodné a prepravné podmienky spoločnosti schauinsland-reisen gmbh

Vážený zákazník,

Nasledujúce cestovné podmienky budú súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb uzavretej medzi Vami (ďalej len „zákazník“) a nami (ďalej len „prevádzkovateľ“).

S výnimkou ustanovení v bodoch 2.6., 5.3., 6.2. veta 2, druhá alternatíva a 15 sa tieto podmienky vzťahujú mutatis mutandis na zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších cestovných služieb (napr. „len hotel“, „len rekreačný dom“, „len apartmán“).

S výnimkou ustanovení v bodoch 2.6., 5.3., 6.2. veta 2, druhá alternatíva, 7.4., 12.2., 12.3. a 15 sa tieto podmienky vzťahujú mutatis mutandis na zmluvy o leteckej preprave bez ďalších cestovných služieb (len let).

Okrajové zdanenie vyberá prevádzkovateľ (cestovná služba v segmente súkromných zákazníkov), preto tieto cestovné služby nezahŕňajú žiadne dane z predaja.

## 1. Uzatvorenie zmluvy / povinnosti spoločujúcich

1.1. Nasledujúce informácie platia pre všetky kanály rezervácie (napr. cestovné kancelárie, priama rezervácia u cestovnej kancelárie, telefonicky, online atď.):

- Služba sa zakladá na popise služby a dodatočných informáciách poskytnutých cestovnou kanceláriou pre príslušný zájazd alebo inú rezervovanú službu v rozsahu, v akom ich má zákazník k dispozícii pri rezervácii cesty.
- Ak zákazník vykonáva rezerváciu pre cestujúcich, musí prevziať zodpovednosť za všetky zmluvné záväzky voči týmto cestujúcim, ako aj voči svojim vlastným, pokiaľ prevzal záväzky výslovným a samostatným vyhlásením.
- Ak sa obsah vyhlásenia cestovnej kancelárie o prijatí líši od obsahu rezervácie, cestovná kancelária predloží novú ponuku, ku ktorej je viazaná po dobu desiatich dní. Zmluva nadobúda platnosť na základe tejto novej ponuky, pokiaľ cestovná kancelária poukázala na zmeny a splnila svoje predzmluvné informačné povinnosti a zákazník vyjadril svoj súhlas cestovnej kancelárii výslovným vyhlásením alebo zálohou.
- Predzmluvné informácie poskytnuté cestovnou kanceláriou o základných charakteristikách rezervovaných služieb, dohodnutej cene a všetkých dodatočných nákladoch, platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch sa nepovažujú za súčasť zmluvy, iba ak existuje vopred výslovná dohoda medzi oboma stranami.
- Ak je zľava z ceny vyhradená výlučne pre deti alebo ak sa za dojatá neúčtuje žiadny poplatok, rozhodujúci je vek dieťaťa/dojčaťa v dohodnutý deň návratu. Vek dieťaťa/dojčaťa v danom čase je potrebné uviesť pri rezervácii.

1.2. Nasledujúce informácie platia pre všetky rezervácie uskutočnené telefonicky, písomne, prostredníctvom SMS, e-mailu alebo faxu:

- Pri rezervácii (registrácii) cestovná kancelária záväzne ponúka uzatvorenie zmluvy so zákazníkom.
- Zmluva nadobúda platnosť v momente, keď zákazník dostane

potvrdenie cesty od cestovnej kancelárie. Po uzatvorení zmluvy alebo po uzatvorení zmluvy cestovná kancelária zašle zákazníkovi potvrdenie cesty, ktoré spĺňa zákonné požiadavky. Potvrdenie bude cestovná kancelária odoslať zákazníkovi na trvalom nosiči. Nosič umožní zákazníkovi uchovať potvrdenie v nezmenenej podobe alebo ho uložiť, aby k nemu mal prístup v primeranom čase, napr. prostredníctvom e-mailu alebo v papierovej forme, pokiaľ zákazník nemá nárok na potvrdenie cesty, pretože k uzatvoreniu zmluvy dochádza za fyzickej prítomnosti oboch strán alebo sa o nej rokuje mimo obchodných priestorov.

1.3. V súvislosti s rezerváciami v rámci elektronického obchodovania (napr. internet, aplikácia) platí pre uzatvorenie zmluvy nasledovné:

- V príslušných aplikáciách bude zákazníkovi poskytnuté vysvetlenie postupu online rezervácie.
- Zákazník má možnosť opravovať alebo vymazať svoje zadávané údaje alebo pomocou ponúkaných možností opravy vynulovať celý rezervačný formulár. Použitie rezervačného formulára je vysvetlené.
- Jazyky zmluvy potrebné na realizáciu elektronických rezervácií sú uvedené.
- Ak prevádzkovateľ uloží znenie zmluvy, musí o tom informovať zákazníka, ako aj o možnosti jej neskoršieho vyvolania.
- Kliknutím na tlačidlo „Potvrdiť platnú rezerváciu“ alebo tlačidlo s podobným označením zákazník záväzne ponúka prevádzkovateľovi uzatvorenie zmluvy.
- Prijatie registrácie je zákazníkovi okamžite potvrdené elektronicky (potvrdenie o prijatí).
- Odoslaním registrácie kliknutím na tlačidlo zákazník nezískava žiadny nárok na účinné uzatvorenie zmluvy.
- Zmluva nadobúda platnosť po tom, ako cestovná kancelária zašle zákazníkovi potvrdenie cesty na trvalom nosiči.



## **schauinsland reisen**

Ak sa potvrdenie cesty zobrazí na obrazovke ihneď po zobrazení tlačidla „Potvrdiť platnú rezerváciu“ na obrazovke, zmluva nadobúda platnosť po zobrazení tohto potvrdenia cesty. V tomto prípade nie je potrebné predbežné oznámenie rezervácie v súlade s bodom 1.3. f) vyššie, pokiaľ má zákazník možnosť uložiť údaje na trvalom médiu a vytlačiť potvrdenie cesty. Záväznosť zmluvy však nezávisí od možnosti zákazníka skutočne využiť tieto možnosti tlače alebo ukladania údajov.

### **2. Platobné podmienky a doručenie cestovných dokladov**

- 2.1. Po uzavretí zmluvy je splatná záloha vo výške 20 % dohodnutej ceny plus náklady na uzatvorené cestovné poistenie. Zostatok je splatný štyri týždne pred odchodom. Pri rezerváciách uskutočnených od 1.4.2025 na cesty s termínom od 1.11.2025 je splatná záloha vo výške 25 % dohodnutej ceny plus náklady na cestovné poistenie.
- 2.2. Ak sa rezervácia a platba uskutočnia najneskôr 8 dní pred odchodom, platbu je možné uskutočniť v hotovosti, bankovým prevodom, okamžitou platbou, kreditnou kartou, prostredníctvom PayPal (s výnimkou platby Paylater a splátok), prostredníctvom Amazon Pay (s výnimkou nákupu na účet a splátok) alebo prostredníctvom systému SEPA Direct Debit Scheme. Pre platby prostredníctvom systému SEPA Direct Debit Scheme platia osobitné podmienky uvedené v bode 3. Ak je rezervované iba ubytovanie (len hotel), platba prostredníctvom systému SEPA Direct Debit Scheme nie je možná. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vylúčiť systém SEPA Direct Debit Scheme aj pre iné zmluvy, a to aj po rezervácii, vo vybraných prípadoch. V prípade platby kreditnou kartou, prostredníctvom systému SEPA Direct Debit, cez PayPal alebo Amazon Pay sa debet z účtu automaticky vykoná v príslušných termínoch splatnosti. Ak nie je platba z účtu v príslušnom termíne splatnosti možná, organizátor je oprávnený účtovať zákazníčkovi skutočné dodatočné náklady (napr. bankové poplatky alebo poplatky za spätnú platbu) ako kompenzáciu.
- 2.3. Ak sa rezervácia a platba uskutočnia menej ako 8 dní pred začiatkom cestovného, platba je možná iba prostredníctvom PayPal (Paylater a splátky sú vylúčené), prostredníctvom Amazon Pay (s výnimkou nákupu na účet a splátok), prostredníctvom systému SEPA Direct Debit Scheme, kreditnou kartou alebo, ak s tým cestovná kancelária súhlasí, prostredníctvom okamžitej platby (online bankovníctvo), alebo najneskôr 5 dní pred začiatkom cesty (rozhodujúce je pripísanie platby na účet prevádzkovateľa), tiež bežným bankovým prevodom. Zohľadnite prosím denný limit vašej kreditnej karty. Ak sa v rozpore s vyššie uvedeným ustanovením zvolí ako spôsob platby bežný bankový prevod po 5. dni pred začiatkom cesty, táto platba nebude mať bezvinný účinok.
- 2.4. Cestovné doklady budú zaslané poštou alebo e-mailom na adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii po prijatí platby v plnej výške, zvyčajne približne 21 dní pred začiatkom cesty.
- 2.5. Ak zákazník dostane faktúru a potvrdenie priamo od prevádzkovateľa, platby s bezchybným účinkom sa uskutočňujú výlučne prevádzkovateľovi a nie cestovnej kancelárii.

- 2.6. Prevádzkovateľ môže požadovať platby alebo zálohy na cenu zájazdu iba v prípade balíka služieb – najmä podľa bodov 2.1. až 2.3. – a iba v prípade, ak existuje účinná ochrana proti platobnej neschopnosti a zákazníkovi bol vydaný certifikát o zabezpečení s názvom a kontaktnými údajmi inštitúcie, v ktorej organizátor uzavrel samostatné poistenie proti platobnej neschopnosti. Toto musí byť v certifikáte o zabezpečení uvedené jasnym, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom. Od 1. 11. 2021 je organizátor poistený proti platobnej neschopnosti prostredníctvom Deutscher Reisesicherungs-fonds GmbH (DRSF).

### **3. Platba prostredníctvom systému SEPA Direct Debit**

- Platby zákazníka realizované prostredníctvom priameho inkasa v rámci eurozóny a všetkých zúčastnených krajín sú možné iba prostredníctvom tzv. „SEPA Direct Debit“ a iba za nasledujúcich podmienok:
- 3.1. Zákazník musí pri rezervácii udeliť prevádzkovateľovi mandát na SEPA inkaso.
  - 3.2. Prevádzkovateľ zvyčajne informuje zákazníka o splnomocnení na inkaso spolu s odoslaním faktúry („predbežné oznámenie“), najneskôr však jeden deň pred dátumom inkasa. Zákazníka je možné vopred informovať o viacerých splnomocneniach na inkaso naraz (napr. záloha a úhrada zostatku).
  - 3.3. Suma, ktorú prevádzkovateľ získa späť, sa môže líšiť od sumy uvedenej v predbežných informáciách, ak bola jedna alebo viacero služieb zrušená, či už úplne alebo čiastočne, alebo ak bola jedna alebo viacero služieb pridaná k rezervácii v období medzi vydaním predbežných informácií a dátumom splatnosti služieb zákazníka.
- ### **4. Úprava cien**
- 4.1. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zvýšiť dohodnutú cenu v prípade
    - zvýšenia nákladov na prepravu cestujúcich v dôsledku vyšších nákladov na palivo alebo energiu alebo
    - zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické dane, prístavné poplatky alebo letiskové poplatky, alebo
    - zmeny výmenných kurzov platných pre danú cestu.
  - 4.2. Ak sa náklady na prepravu cestujúcich existujúce v čase uzavretia zmluvy zvýšia, prevádzkovateľ je oprávnený zvýšiť dohodnutú cenu na základe nasledujúcich výpočtov:
    - Prevádzkovateľ môže od zákazníka požadovať zvýšenú sumu nákladov na dopravu, pokiaľ sa zvýšená suma týka sedadla.
    - Ak dopravca zvýši ceny za dopravné prostriedky, dodatočné náklady na dopravu sa vydedia počtom miest na zmluvných dopravných prostriedkoch. Výsledné zvýšenie za jedno miesto môže byť požadované od zákazníka.
  - 4.3. V prípade zvýšenia poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické dane, prístavné poplatky alebo letiskové poplatky, alebo v prípade zmeny príslušného výmenného kurzu, môže prevádzkovateľ zvýšiť dohodnutú cenu o zodpovedajúcu sumu na zákazníka.
  - 4.4. V zásade je možné po uzavretí zmluvy požadovať zvýšenie ceny len do 20. dňa pred odchodom. Prevádzkovateľ informuje zákazníka o týchto zmenách a poskytne mu informácie o výpočte zvýšenia ceny na trvalom nosiči.



## **schauinsland reisen**

V prípade zmluvy o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len rekreačný dom, len apartmán) musí medzi uzavretím zmluvy a dohodnutým dátumom cesty uplynúť viac ako štyri mesiace. Okrem toho okolnosti, ktoré viedli k zvýšeniu cestovných nákladov, nastali až po uzavretí zmluvy a organizátor ich nemohol pri uzavretí zmluvy predvídať.

- 4.5. Zákazník môže v súlade s ustanovením v časti 4.4. veta 1, požadovať zníženie dohodnutej ceny, ak a v rozsahu, v akom sa náklady, dane, poplatky alebo výmenné kurzy zmenili po uzavretí zmluvy, ale pred začatím cesty, a tieto zmeny budú mať za následok zníženie nákladov pre prevádzkovateľa.
- 4.6. V prípade zvýšenia ceny o viac ako 8 % dohodnutej celkovej ceny po uzavretí zmluvy ponúkne prevádzkovateľ zákazníkovi zodpovedajúcu zmenu zmluvy. V takomto prípade môže prevádzkovateľ požadovať, aby zákazník prijal ponuku na zmenu zmluvy, alebo zmluvu vypovie. Po uplynutí lehoty sa ponuka na zmenu zmluvy považuje za prijatú. Alternatívne môže prevádzkovateľ ponúknuť zákazníkovi možnosť zúčastniť sa náhradného výletu namiesto zvýšenia ceny.

### **5. Zmeny služieb**

- 5.1. Odchýlky od dohodnutého obsahu zmluvy, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a neboli spôsobené zlomyseľnosťou zo strany prevádzkovateľa, sú povolené, pokiaľ sú tieto odchýlky nevýznamné a nemajú vplyv na celkové cestovné podmienky.
- 5.2. Prevádzkovateľ je povinný informovať zákazníka o zmenách v plnení ihneď po zistení dôvodu zmeny. Táto informácia musí byť odoslaná na trvalom nosiči (napr. aj e-mailom, SMS alebo hlasovou správou) jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom.
- 5.3. Ak sa podstatné charakteristiky cestovných služieb odchýľujú od dohodnutého obsahu cestovnej služby alebo od osobitných požiadaviek zákazníka zahrnutých v zmluve, zákazník má právo buď prijať ponuku na zmenu zmluvy, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy, alebo požiadať o možnosť zúčastniť sa náhradnej cesty, pokiaľ prevádzkovateľ takúto cestu ponúka. Zákazník sa môže rozhodnúť, či na správu prevádzkovateľa odpovie alebo nie. Ak na správu prevádzkovateľa odpovie, môže buď súhlasiť so zmenou zmluvy, alebo prevádzkovateľ môže zákazníkovi ponúknuť možnosť zúčastniť sa náhradného zájazdu alebo odstúpiť od zmluvy bez poplatku. Ak zákazník neodpovie alebo neodpovie v primeranej lehote, zmena sa považuje za prijatú. V súlade s ustanovením v bode 5.2. je prevádzkovateľ povinný informovať zákazníka jasným a zrozumiteľným jazykom a výslovne to zdôrazniť.
- 5.4. Ak zmeny alebo náhradná cesta viedli k zhoršeniu kvality alebo k zníženiu nákladov zo strany prevádzkovateľa, zákazník má nárok na primerané zníženie ceny.

### **6. Odstúpenie od zmluvy zo strany zákazníka / Náklady na odstúpenie**

- 6.1. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom cesty. Odporúča sa uchovať oznámenie o odstúpení od zmluvy na trvalom nosiči. Za dátum účinnosti sa považuje dátum doručenia prevádzkovateľovi alebo sprostredkovateľovi.
- 6.2. Ak zákazník odstúpi od zmluvy alebo nezačne cestu, cestovná kancelária stráca nárok na dohodnutú cenu. Cestovná kancelária však môže požadovať primeranú náhradu, pokiaľ nie je zodpovedná za odstúpenie od cesty alebo jej nezačatie, alebo v prípade balíka služieb, ak v mieste destinácie alebo v jej bezprostrednom okolí nastali nevyhnutné, mimoriadne okolnosti, ktoré majú vážny vplyv na plánovanú cestu alebo prepravu osôb do destinácie. Okolnosti sa považujú za nevyhnutné a výnimočné, ak sú mimo kontroly organizátora a ich dôsledky by sa mohli vyhnúť, ak by organizátor prijal všetky primerané opatrenia.
- 6.3. Prevádzkovateľ požaduje náhradu nákladov na zrušenie podľa tabuliek v časti 17 týchto podmienok. Je potrebné zohľadniť nasledujúce aspekty: obdobie medzi dorúčením oznámenia o zrušení a dohodnutým termínom cesty, typ cesty, cieľ cesty a predpokladané úspory nákladov, ako aj predpokladané úspory pri nadobúdaní prostredníctvom iného využitia cestovných služieb.
- 6.4. Ak sa prevádzkovateľ dovoľáva paušálnej náhrady podľa ods. 6.3, zákazník je napriek tomu oprávnený preukázať prevádzkovateľovi, že vznikla malá škoda alebo žiadna škoda.
- 6.5. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo požadovať individuálne vypočítanú náhradu namiesto paušálnych nákladov na zrušenie podľa bodu 6.3.

V takomto prípade je cestovná kancelária povinná odôvodniť požadovanú náhradu škody, pričom zohľadní ušetrené náklady a akékoľvek iné využitie cestovných služieb na žiadosť zákazníka.

### **7. Zmeny na žiadosť zákazníka/zmenené rezervácie/právo ponúknuť alternatívne plnenie**

- 7.1. Ak zákazník požaduje zmenu rezervácie po uzavretí cestovnej zmluvy, zmena je možná, s výnimkou ustanovení v bode 7.2., len do 30 dní pred odchodom, ak je požadovaná zmena služby k dispozícii podľa programu prevádzkovateľa. Zmeny rezervácie zahŕňajú zmeny dátumu cesty, zmeny letových poriadkov, zmeny destinácie alebo ubytovania alebo stravovania.
- 7.2. Zmena rezervácie nie je možná v nasledujúcich prípadoch:
- Zmena rezervácie letu týkajúca sa ciest vrátane pravidelného letu a flexibilného cestovania (SLRD - schauinsland-reisen dynamisch).
  - Zmeny v rezervácii plavby zahrnutej v balíku dovolenky.
  - Zmeny v rezervácii špeciálne označených ponúk. Konkrétne podmienky budú uvedené predtým, ako zákazník vydá potvrdenie rezervácie.
  - Zmeny v rezerváciách týkajúcich sa ciest obsahujúcich leteckú dopravu na rezervácie, ktoré leteckú dopravu neobsahujú.
- 7.3. Za zmeny rezervácií podľa bodu 7.1. sa okrem zmenenej ceny a akýchkoľvek dodatočných nákladov overiteľných prevádzkovateľom



účtuje administratívny poplatok vo výške 40,00 € na osobu, pokiaľ zmena rezervácie nie je založená na chýbajúcich, nedostatočných alebo nepresných predzmluvných informáciách podľa smernice EÚ o balíkoch cestovných služieb 2015/2302 vo vzťahu k cestujúcemu.

- 7.4. Zákazník môže prostredníctvom včasného oznámenia na trvalom nosiči údajov požiadať prevádzkovateľa, aby práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy prevzala tretia strana. Takáto žiadosť je v každom prípade opodstatnená, ak ju prevádzkovateľ dostane 7 dní pred začiatkom cesty. Odsek 7.3 sa uplatňuje primerane. Pôvodný a nový účastník zájazdu ručia spoločne a nerozdielne za dohodnutú cenu a dodatočné náklady vzniknuté v dôsledku zmeny osoby účastníka zájazdu.

#### **8. Služby, ktoré zákazník nevyužije**

Ak prevádzkovateľ poskytol a bol ochotný poskytnúť individuálne cestovné služby, ktoré mal ponúknuť v súlade so zmluvným ustanovením, a ak zákazník tieto služby nevyužije, zákazník nemôže požadovať zníženie celkových alebo čiastočných nákladov, ak by tieto dôvody neoprávňovali ho bezplatne odstúpiť od zmluvy alebo zrušiť zmluvu. Prevádzkovateľ sa bude snažiť na požiadanie uhradiť ušetrené náklady poskytovateľom služieb, ak nie sú úplne zanedbateľné.

#### **9. Odstúpenie od zmluvy a zrušenie zo strany prevádzkovateľa**

- 9.1. Prevádzkovateľ môže zmluvu vypovedať z vážneho dôvodu bez predchádzajúceho upozornenia. Vážny dôvod existuje najmä vtedy, ak zákazník napriek varovaniu trvalo narušuje zmluvný vzťah alebo sa správa v rozpore so zmluvou do takej miery, že pokračovanie zmluvy už nie je primerané pre prevádzkovateľa, ostatných účastníkov zájazdu alebo pre zúčastnených poskytovateľov služieb. To platí aj v prípade, ak zákazník nedodržiava fakticky odôvodnené pokyny. Upozornenie v zmysle vety 2 nie je pre prevádzkovateľa potrebné, ak zákazník narušuje cestu zvlášť hrubým spôsobom. Ide najmä o prípady, keď sú spáchané trestné činy proti zamestnancom prevádzkovateľa, proti poskytovateľom služieb alebo ich zamestnancom, ako aj proti ostatným účastníkom zájazdu. V prípade zrušenia má prevádzkovateľ naďalej nárok na dohodnutú cenu, pokiaľ nevzniknú úspory nákladov a výhody z iného využitia cestovnej služby (služieb). Ostatné nároky na náhradu škody zostávajú nedotknuté.
- 9.2. Ak zákazník napriek stanovenému termínu nezaplatí alebo zaplatí len čiastočne dohodnutú a splatnú cenu, môže prevádzkovateľ odstúpiť od zmluvy a požadovať náhradu škody podľa bodov 6.3. až 6.5. týchto podmienok. Rozhodujúcim momentom pre výpočet paušálnej náhrady škody je uplynutie lehoty stanovenej v poslednej upomienke.

#### **10. Lety**

- 10.1. Platia letové plány uvedené v cestovných dokladoch. Akákoľvek zmena letového poriadku alebo trasy letu, aj v krátkej lehote, je povolená v súlade s bodom 5 týchto podmienok. To isté platí v prípade výmeny lietadla

a ak je nasadený druhý letecký dopravca. Podľa článku 11 je prevádzkovateľ povinný informovať zákazníka ihneď po zistení týchto okolností. V mieste destinácie sa táto informácia poskytuje prostredníctvom informačných tabúl, tlačенých informačných brožúr umiestnených v príslušnom dovolenkovom komplexe, prostredníctvom sprievodcu alebo online prostredníctvom webovej stránky, o ktorej je zákazník informovaný v cestovných dokladoch. Bez ohľadu na to je povinnosťou zákazníkov zistiť si časy návratu alebo transferu 24 hodín pred plánovaným dátumom odletu, a to buď telefonicky u miestneho zástupcu, prečítaním informačných brožúr alebo online prostredníctvom uvedenej webovej stránky.

- 10.2. Ak zákazník nevyužije služby sprievodcu, napríklad preto, že si rezervoval len lety, ale žiadne ďalšie služby, je povinný požiadať leteckú spoločnosť o potvrdenie času odletu najmenej 24 hodín pred odletom spiatocného letu. Na tento účel zavolať na telefónne číslo uvedené na zadnej strane letenky alebo vo vnútri brožúry obsahujúcej letenky a cestovné poukážky.
- 10.3. V rámci leteckej prepravy je povolené prepravovať jeden kus batožiny s hmotnosťou 15 kg na osobu ako registrovanú batožinu. Všeobecne sa táto skutočnosť nevzťahuje na deti mladšie ako 2 roky bez nároku na sedadlo. Vyššie limity batožiny a poplatky za nadmernú batožinu podliehajú prepravným podmienkam prevádzkovateľa leteckej dopravy. Lieky určené na vlastnú potrebu cestujúceho, ako aj cennosti by mali byť (v rámci príslušných platných bezpečnostných predpisov) prepravované v príručnej batožine. V tejto súvislosti je zakázané prepravovať v príručnej batožine nebezpečné predmety (napr. nožnice na nechty, pilník na nechty).
- 10.4. Termín odbavenia na odbavovacej prepážke je 120 minút pred odletom uvedeným na letenke. Výnimky možno nájsť v letovom poriadku. V prípade, že sa cestujúci nedostaví v uvedenom čase, prevádzkovateľ letu má právo prideliť miesto inému cestujúcemu.
- 10.5. Letecká spoločnosť môže odmietnuť prepravu tehotných žien alebo chorých osôb z dôvodu príslušných bezpečnostných predpisov. V prípade tehotenstva alebo choroby v čase leteckej prepravy je preto potrebné bezodkladne informovať prevádzkovateľa, aby bolo možné v konkrétnom prípade s leteckou spoločnosťou vyjasniť prípadné obmedzenia prepravy.
- 10.6. Priame lety nie sú vždy nonstop lety a môžu zahŕňať medzipristátia.
- 10.7. Reklamácie v prípadoch odmietnutia nástupu na palubu, zrušenia a meškania podľa nariadenia EÚ č. 261/2004 sa nemajú adresovať prevádzkovateľovi, ale výlučne príslušnému prevádzkovateľovi leteckej dopravy (leteckej spoločnosti).
- 11. Požiadavky na informácie o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy**
- Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy ukladá prevádzkovateľovi povinnosť informovať cestujúcich o totožnosti prevádzkovateľa leteckej dopravy, ktorý vykonáva všetky služby spojené s cestou, v okamihu rezervácie. Ak si zákazník rezervuje cestu a ešte nie je isté, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, prevádzkovateľ musí zákazníkovi oznámiť názov leteckej spoločnosti, ktorá bude let pravdepodobne vykonávať. Hneď ako prevádzkovateľ zistí, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, musí



**schauinsland  
reisen**

informovať zákazníka. Ak dôjde k zmene leteckej spoločnosti, prevádzkovateľ musí o tejto zmene informovať zákazníka. Okrem toho musí bezodkladne podniknúť všetky potrebné kroky, aby sa zákazník o tejto zmene dozvedel čo najskôr. Zoznam leteckých spoločností, na ktoré sa vzťahuje zákaz prevádzky v EÚ („zoznam Spoločenstva“), je k dispozícii na tejto webovej stránke: [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en).

## **12. Povinnosti zákazníka v oblasti spolupráce**

### **12.1. Cestovné doklady**

Zákazník je povinný informovať prevádzkovateľa alebo svoju cestovnú kanceláriu, u ktorej si cestu rezervoval, ak v lehote oznámenou prevádzkovateľom neobdrží potrebné cestovné doklady (napr. letenku, hotelový voucher, prípadne železničný a letecký voucher). Ak zákazník neinformuje o chýbajúcich cestovných dokladoch, môže byť čiastočne zodpovedný, ak prevádzkovateľ mohol predpokladať, že zákazník obdržal všetky cestovné doklady včas vďaka včasnému odoslaniu dokladov.

### **12.2. Oznámenie o vadách/požiadavka na nápravu**

Ak rezervovaná služba nie je poskytnutá bez chýb, zákazník alebo ním registrovaní účastníci môžu požadovať nápravu. Ak prevádzkovateľ nemôže nájsť nápravu z dôvodu zavineného neoznámene chýby, hoci by z jeho strany bolo možné pomôcť a on by súhlasil s nájdením nápravy, zákazník nemôže uplatňovať nároky na zníženie ceny ani nároky na náhradu škody za pretrvávanie chyby spôsobené týmto.

Zákazník alebo ním registrovaní účastníci sú povinní bezodkladne oznámiť akékoľvek nedostatky zástupcovi prevádzkovateľa na mieste. Ak takýto zástupca nie je a nemusí byť k dispozícii, akékoľvek nedostatky je potrebné nahlásiť kontaktnej osobe uvedenej v cestovných dokladoch alebo zástupcovi prevádzkovateľa na mieste. Zákazník však môže o nedostatku informovať aj cestovnú kanceláriu, ktorá služby rezervovala.

### **12.3. Stanovenie lehoty pred ukončením zmluvy**

Ak si zákazník želá vypovedať zmluvu z dôvodu závažnej vady, musí najskôr stanoviť prevádzkovateľovi primeranú lehotu na nápravu. To neplatí, ak prevádzkovateľ odmietne nápravu alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

### **12.4. Osobitné pravidlá a lehoty v prípade poškodenia, oneskorenia**

alebo straty batožiny v rámci leteckej prepravy Zákazník musí poškodenú, stratenú alebo oneskorenú batožinu bezodkladne nahlásiť zodpovednému leteckému dopravcovi, a to v prípade poškodenia alebo straty batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia poškodenia a v prípade oneskorenia batožiny do 21 dní od doručenia. Oznámenie poškodenia alebo straty je predpokladom pre zodpovednosť leteckého dopravcu. Ak zákazník prevezme odbavenú batožinu, vzniká vyvrátená domnienka, že bola doručená nepoškodená. Preto sa odporúča ihneď nahlásiť podrobnosti o poškodení alebo strate batožiny manipulantom prevádzkovateľa leteckej spoločnosti na letisku v mieste určenia vyplnením hlásenia o nezrovnalostiach s majetkom, pretože letecké spoločnosti inak zvyčajne odmietajú vyplatiť akúkoľvek náhradu škody.

V prípade poškodenia alebo straty batožiny je vhodné priložiť cestovný lístok a batožinový lístok.

## **13. Obmedzenie zodpovednosti**

**13.1.** Zmluvná zodpovednosť prevádzkovateľa za škody, ktoré nie sú založené na porušení života, tela alebo zdravia a ktoré neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny cesty. Akékoľvek nároky nad rámec medzinárodných dohôd alebo založené na takýchto právnych ustanoveniach nie sú týmto obmedzením dotknuté.

**13.2.** Prevádzkovateľ nezodpovedá za žiadne vadné výkony, osobné alebo vecné škody súvisiace so sprostredkovanými službami alebo službami, ktoré boli poskytnuté iba ako externá služba alebo ktoré si zákazník rezervoval v mieste dovolenky (napr. výlety, prenájom auta, výstavy atď.), ale za tieto služby zodpovedá poskytovateľ služieb, tretia strana alebo iný určený prevádzkovateľ. Tým nie sú dotknuté žiadne iné ustanovenia o zodpovednosti založené na smernici EÚ o balíkoch cestovných služieb 2015/2302. Prevádzkovateľ však zodpovedá, ak a do tej miery, že škoda utrpená zákazníkom je výsledkom nesplnenia povinnosti prevádzkovateľa informovať, vysvetliť alebo zorganizovať.

## **14. Uplatňovanie nárokov: adresát; informácie o riešení spotrebiteľských sporov**

**14.1.** Zákazník musí uplatniť reklamáciu týkajúcu sa nezmluvného poskytnutia zájazdu u prevádzkovateľa schauinsland-reisen gmbh, Stre-semann Straße 80, D-47051 Duisburg. Mimosúdne uplatnenie reklamácie je možné uskutočniť aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bol zájazd rezervovaný prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Odporúča sa uplatniť reklamáciu na trvalom nosiči.

**14.2.** Zamestnanci poskytovateľa služieb alebo miestneho zástupcu, ako aj zamestnanci letiskových prepážok a letecký personál nie sú oprávnení prijímať reklamácie. Nie sú ani oprávnení potvrdzovať reklamácie v mene prevádzkovateľa.

**14.3.** V súvislosti so zákonom o riešení spotrebiteľských sporov cestovná kancelária upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak sa po vytlačení týchto cestovných podmienok stane riešenie spotrebiteľských sporov pre cestovnú kanceláriu povinným, cestovná kancelária o tom zákazníka vhodným spôsobom informuje.

## **15. Požiadavky na cestovný pas, vízum a zdravotný stav**

**15.1.** Pred uzavretím zmluvy poskytne cestovná kancelária informácie o pasových a vízových požiadavkách, ako aj zdravotných formalitách príslušnej krajiny, vrátane približných termínov na získanie potrebného víza.

**15.2.** Ak prevádzkovateľ riadne splnil požiadavky na zverejnenie informácií, zákazník je zodpovedný za získanie a nosenie všetkých požadovaných zdravotných osvedčení, cestovných dokladov, víz atď., pokiaľ sa prevádzkovateľ výslovne nezaviazal tieto doklady zabezpečiť.

**15.3.** Zákazník je preto zodpovedný za získanie a nosenie potrebných cestovných dokladov, vrátane všetkých potrebných očkovaní, a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada storno poplatkov, sú na náklady zákazníka. To neplatí, ak boli zákazníci nedostatočne alebo nesprávne informovaní prevádzkovateľom napriek zodpovedajúcej povinnosti zo strany prevádzkovateľa.



**schauinsland  
reisen**

15.4. Prevádzkovateľ nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ho zákazník poveril touto úlohou, pokiaľ prevádzkovateľ nezavinil porušenie svojich povinností.

#### 16. Ochrana údajov

Údaje zákazníka sa zhromažďujú, ukladajú a spracúvajú prostredníctvom systémov spracovania údajov v súlade s platnými zákonmi o ochrane údajov. Údaje zákazníka budú zverejnené len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na vykonanie cesty alebo z dôvodu povinných

právných predpisov alebo úradných opatrení. Naše kompletné zásady ochrany osobných údajov nájdete na našej webovej stránke: <https://www.schauinsland-reisen.de/kompakt/datenschutzerklaerung>. Prečítajte si, prosím, naše zásady ochrany osobných údajov.

#### 17. Stornovacie poplatky

Nasledujúce tabuľky odrážajú príslušnú likvidáciu náhrady nákladov na zrušenie cesty s uvedením percenta dohodnutej ceny:

17.1. Likvidovaná náhrada nákladov na zrušenie podľa bodu 6.3. v percentách dohodnutej ceny za balíkové zájazdy s charterovými alebo pravidelnými letmi, plavbami po rieke a zájazdmi len s letom (charter):

**Paušálna náhrada za zrušenie v súlade s bodom 6.3. ako percento dohodnutej ceny za balíkové zájazdy s charterovými alebo pravidelnými letmi, plavbami po rieke a zájazdmi len s letom (charter):**

Cieľová destinácia	Pre dátum začiatku cesty	v prípade odstúpenia od zmluvy (Vždy pred					dohodnutým začiatkom cesty)		
		až 90 dní	89 až 30 dní	29 až 22 dní	21 až 15 dní	14 až 7 dní	6 až 4 dni	3 dni alebo menej	
Egypt / Kanárske ostrovy / Portugalsko (vrátane 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 %	
Maldívy / Spojené arabské emiráty / Omán	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %	
Ázia / Karibik / Maurícius / Seychely / USA / Tanzánia / Keňa	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	75 %	85 %	
	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %	
Ostatná kontinentálna Európa	1.11.–25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %	
	26.3.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %	
Ďalšie balíčky zájazdov s námornou plavbou	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	65 %	80 %	90 %	
Plavby po riekach v Európe	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	65 %	80 %	90 %	

17.2. Likvidovaná náhrada cestovných nákladov v percentách z ceny zájazdu v súlade s bodom 6.3 pre zmluvy o ubytovacích službách bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len rekreačný dom, len apartmán):

**Paušálna náhrada za zrušenie v súlade s bodom 6.3. ako percento dohodnutej ceny v prípade zmlúv o poskytovaní ubytovacích služieb bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len rekreačný apartmán, len rekreačný dom):**

Cieľová destinácia	Pre dátum začiatku cesty	v prípade odstúpenia od zmluvy (vždy		pred dohodnutým začiatkom cesty)	
		do 45 dní	od 44 do 25 dní	24 až 4 dni	3 dni alebo menej
Egypt/ Grécko / Malta / Maroko / Portugalsko (vrátane Madeiry) /Turecko /Tunisko / Cyprus	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Kanárske ostrovy	1.11.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
	1.11.–25.3.	15 %	25 %	40 %	80 %
Baleárske ostrovy	26.3.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
Cityhotels Barcelona a Sevilla	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
Maldívy / Spojené arabské emiráty / Omán	1.11.–31.10.	25 %	40 %	60 %	90 %
Ázia / Karibik / Maurícius / Seychely / USA / Tanzánia / Keňa	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Nemecko / Rakúsko / Švajčiarsko / Benelux / Francúzsko / Poľsko	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Ostatná kontinentálna Európa	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %



17.3. Likvidovaná náhrada nákladov na zrušenie cesty v súlade s bodom 6.3 v percentách z dohodnutej ceny za samotný let (pravidelný let):

Paušálna náhrada za zrušenie v súlade s bodom 6.3 v percentách z dohodnutej ceny za rezervácie iba letu s pravidelným letom:

Cieľová destinácia	Pre dátum začiatku cesty	v prípade odstúpenia od zmluvy (vždy pred dohodnutým začiatkom cesty)	
		do 90 dní	89 dní alebo menej
všetky destinácie	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

Z originálu preložila cestovná agentúra Invia sk, s. r. o.. Majte, prosím, na pamäti, že preklad má len informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek nárokov a sporov, vzájomných práv a povinností zmluvných strán vychádzaj z originálneho znenia podmienok organizatora. <https://www.schauinsland-reisen.de/service/agb>