Všeobecné cestovné podmienky spoločnosti schauinsland-reisen gmbh

Vážený zákazník,

nasledujúce cestovné podmienky sa stávajú súčasťou zmluvy o zájazde uzavretej medzi Vami (ďalej len „zákazník“) a nami (ďalej len „cestovná kancelária“).

S výnimkou ustanovení bodov 2.8., 5.3., 6.2. vety 2, 2. alternatívy a bodu 15 sa tieto podmienky primerane použijú aj na zmluvy o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len prázdninový dom, len prázdninový byt).

S výnimkou ustanovení bodov 2.8., 5.3., 6.2. vety 2, 2. alternatívy, 7.4., 12.2., 12.3. a bodu 15 sa tieto podmienky primerane použijú aj na zmluvy o leteckej preprave bez ďalších cestovných služieb (len letenka).

Cestovná kancelária uplatňuje osobitnú úpravu dane z marže (cestovné služby pre súkromných zákazníkov); tieto cestovné služby preto neobsahujú žiadnu samostatne vykázateľnú daň z pridanej hodnoty.

1. Uzavretie zmluvy / záväzky za spolucestujúcich

1.1. Pre všetky spôsoby rezervácie (napr. cestovná agentúra, priamo v cestovnej kancelárii, telefonicky, online atď.) platí:

a) Podkladom ponuky je opis služieb a doplňujúce informácie cestovnej kancelárie k príslušnému zájazdu alebo inej rezervovanej službe, pokiaľ ich má zákazník pri rezervácii k dispozícii.

b) Zákazník zodpovedá za všetky zmluvné záväzky cestujúcich, za ktorých vykonáva rezerváciu, ako za svoje vlastné, pokiaľ tento záväzok prevzal výslovným a samostatným vyhlásením.

c) Ak sa obsah prijatia zo strany cestovnej kancelárie líši od obsahu rezervácie, ide o novú ponuku cestovnej kancelárie, ktorou je cestovná kancelária viazaná počas desiatich dní. Zmluva vzniká na základe tejto novej ponuky, pokiaľ cestovná kancelária v súvislosti s novou ponukou upozornila na zmenu a splnila svoju predzmluvnú informačnú povinnosť a zákazník počas doby viazanosti ponukou vyjadrí cestovnej kancelárii prijatie výslovným vyhlásením alebo zaplatením zálohy.

d) Predzmluvné informácie poskytnuté cestovnou kanceláriou o hlavných vlastnostiach rezervovaných služieb, o dohodnutej cene a všetkých dodatočných nákladoch, o platobných podmienkach, minimálnom počte účastníkov a paušálnych stornopoplatkoch sa nestávajú súčasťou zmluvy iba vtedy, ak sa na tom strany výslovne dohodli.

e) Ak sú cenové zvýhodnenia viazané na vek – napr. zľava pre deti / bezplatný pobyt malých detí – rozhodujúci je vek dieťaťa k zmluvne dohodnutému dátumu návratu. Tento vek je osoba vykonávajúca rezerváciu povinná uviesť pri rezervácii.

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

a) Rezerváciou (prihláškou) zákazník cestovnej kancelárii záväzne ponúka uzavretie zmluvy.

b) Zmluva vzniká doručením potvrdenia o zájazde zo strany cestovnej kancelárie. Pri uzavretí zmluvy alebo bez zbytočného odkladu po ňom zašle cestovná kancelária zákazníkovi potvrdenie o zájazde zodpovedajúce zákonným požiadavkám na trvanlivom médiu (ktoré zákazníkovi umožňuje uchovať alebo uložiť vyhlásenie v nezmenenej podobe tak, aby mu bolo primeraný čas prístupné, napr. na papieri alebo e-mailom), pokiaľ zákazník nemá nárok na potvrdenie o zájazde v listinnej podobe, pretože zmluva bola uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo prevádzkových priestorov.

1.3. Pri rezerváciách v elektronickom obchodnom styku (napr. internet, aplikácia) platí pre uzavretie zmluvy:

a) Zákazníkovi je v príslušnej aplikácii vysvetlený priebeh online rezervácie.

b) Zákazník má k dispozícii možnosť opravy svojich údajov, vymazania alebo resetovania celého rezervačného formulára; spôsob jej použitia je vysvetlený.

c) Jazyky zmluvy ponúkané na vykonanie elektronickej rezervácie sú uvedené.

d) Pokiaľ cestovná kancelária text zmluvy ukladá, zákazník je o tom informovaný, rovnako ako o možnosti neskoršieho vyvolania textu zmluvy.

e) Stlačením tlačidla „rezervovať s povinnosťou platby“ alebo tlačidla s obdobnou formuláciou zákazník cestovnej kancelárii záväzne ponúka uzavretie zmluvy.

f) Prijatie prihlášky je zákazníkovi bez zbytočného odkladu potvrdené elektronickou cestou (potvrdenie o prijatí).

g) Odoslanie prihlášky stlačením tlačidla nezakladá nárok zákazníka na uzavretie zmluvy.

h) Zmluva vzniká doručením potvrdenia o zájazde od cestovnej kancelárie zákazníkovi, ktoré sa poskytuje na trvanlivom médiu. Ak sa potvrdenie o zájazde zobrazí na obrazovke okamžite po stlačení tlačidla „rezervovať s povinnosťou platby“, zmluva vzniká zobrazením tohto potvrdenia. V takom prípade nie je potrebné ani priebežné oznámenie o prijatí rezervácie podľa bodu 1.3. f), pokiaľ je zákazníkovi ponúknutá možnosť uloženia na trvanlivé médium a vytlačenia potvrdenia o zájazde. Záväznosť zmluvy však nezávisí od toho, či zákazník tieto možnosti uloženia alebo vytlačenia skutočne využije.

2. Platobné podmienky a odovzdanie cestovných dokladov

2.1. Po uzavretí zmluvy je okamžite splatná záloha vo výške 25 % dohodnutej ceny a ďalej cena dojednaného cestovného poistenia. Doplatok je splatný štyri týždne pred nástupom na zájazd.

2.2. Pri rezervácii a platbe najneskôr 15 dní pred nástupom na zájazd je možné platiť prevodom, okamžitou platbou v internetovom bankovníctve („Instant Payment“), kreditnou kartou, cez PayPal (tu je potrebné dodržať ustanovenia bodu 2.5.) alebo inkasom SEPA. Pre platby inkasom SEPA platia osobitné ustanovenia podľa bodu 3. Pri rezervácii samotnej ubytovacej služby (len hotel) je platba inkasom SEPA vylúčená. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo v jednotlivých prípadoch vylúčiť platbu inkasom SEPA aj pri iných zmluvách, a to aj po rezervácii. Pri platbe inkasom SEPA, cez PayPal alebo kreditnou kartou sa účet zaťaží automaticky k príslušným termínom splatnosti. Ak inkaso z uvedeného účtu nie je v čase splatnosti možné, cestovná kancelária je oprávnená účtovať zákazníkovi skutočné viacnáklady, ktoré jej tým vzniknú (napr. bankové poplatky alebo poplatky za chargeback), formou náhrady škody.

2.3. Pri rezervácii a platbe od 14 dní pred nástupom na zájazd je možné platiť prevodom, okamžitou platbou v internetovom bankovníctve („Instant Payment“), kreditnou kartou alebo cez PayPal (tu je potrebné dodržať ustanovenia bodu 2.5.). Pri platbe kreditnou kartou je potrebné zohľadniť denný limit banky.

2.4. Pri rezervácii a platbe od 8 dní pred nástupom na zájazd je možné platiť cez PayPal (tu je potrebné dodržať ustanovenia bodu 2.5.) alebo kreditnou kartou. Pri platbe kreditnou kartou je potrebné zohľadniť denný limit banky. So súhlasom cestovnej kancelárie je možné do 5 dní pred nástupom na zájazd platiť aj okamžitou platbou v internetovom bankovníctve („Instant Payment“) alebo prevodom (rozhodujúce je pritom pripísanie platby na účet cestovnej kancelárie). Ak sa bez súhlasu cestovnej kancelárie od 5. dňa pred nástupom na zájazd zvolí ako spôsob platby okamžitá platba alebo bežný prevod, táto platba nemá účinok splnenia dlhu.

2.5. Pri voľbe platby cez PayPal a pri rezervácii so začiatkom zájazdu za menej ako 28 dní od rezervácie existuje aj možnosť zvoliť platobné možnosti „platba o 30 dní“ (pri celkovej cene zájazdu do max. 2 000 €) alebo „splátky“ (pri celkovej cene zájazdu od 99 do max. 10 000 €). Predpokladom je, že zákazník má u poskytovateľa platobných služieb PayPal (Europe) v čase uzavretia zmluvy o zájazde zodpovedajúce individuálne oprávnenie na tieto platobné možnosti. Zobrazenie alebo výber týchto platobných možností v priebehu rezervácie nezakladá nárok na ich konečné poskytnutie. PayPal môže ich využitie v rámci vlastných preverení a podmienok odmietnuť alebo odvolať. Využitie týchto platobných možností môže byť pre zákazníka spojené s dodatočnými nákladmi alebo úrokmi, ktoré sa platia poskytovateľovi platobných služieb na základe Všeobecných obchodných podmienok PayPal (Europe). Cestovná kancelária nemá vplyv na rozhodnutie PayPal (Europe) týkajúce sa platobných možností ponúkaných zákazníkovi, individuálneho oprávnenia zákazníka ani konkrétnych platobných podmienok. Platnosť uzavretia zmluvy o zájazde nezávisí od rozhodnutia PayPal o ponúkaných dodatočných platobných možnostiach.

2.6. Cestovné doklady sa po úplnom zaplatení spravidla zasielajú cca 21 dní pred nástupom na zájazd poštou alebo e-mailom na adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú pri rezervácii.

2.7. Ak zákazník dostane faktúru a potvrdenie priamo od cestovnej kancelárie, platby s účinkom splnenia dlhu je potrebné uhrádzať výlučne cestovnej kancelárii, a nie sprostredkujúcej cestovnej agentúre.

2.8. Cestovná kancelária môže pri zájazde požadovať platby alebo zálohy na cenu zájazdu – najmä podľa bodov 2.1. až 2.5. – iba vtedy, ak existuje účinné zabezpečenie pre prípad úpadku a zákazníkovi bol jasným, zrozumiteľným a zvýrazneným spôsobom odovzdaný doklad o zabezpečení (Sicherungsschein) s menom a kontaktnými údajmi poskytovateľa zabezpečenia. Cestovná kancelária je od 1. 11. 2021 zabezpečená pre prípad úpadku prostredníctvom Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF).

3. Platby inkasom SEPA

Platby zákazníka inkasom v jednotnej oblasti platieb v eurách a v zúčastnených krajinách sú možné už iba prostredníctvom tzv. „inkasa SEPA“, a to len za týchto podmienok:

3.1. Zákazník musí pri rezervácii udeliť v prospech cestovnej kancelárie mandát na inkaso SEPA.

3.2. Cestovná kancelária informuje zákazníka o nadchádzajúcom inkase („predbežné oznámenie“) spravidla spolu so zaslaním faktúry, najneskôr však jeden deň pred splatnosťou inkasa. Táto informácia môže byť vopred poskytnutá aj pre viacero inkás

naraz (napr. zálohu a doplatok).

3.3. Suma inkasovaná cestovnou kanceláriou sa môže líšiť od sumy oznámenej v predbežnom oznámení, ak zákazník v období medzi vystavením predbežného oznámenia a dátumom splatnosti úplne alebo čiastočne stornoval služby alebo si služby dodatočne prirezervoval.

4. Úprava ceny

4.1. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo zvýšiť dohodnutú cenu v prípade

– zvýšenia nákladov na prepravu osôb v dôsledku vyšších nákladov na pohonné látky alebo iné zdroje energie alebo

– zvýšenia daní a iných poplatkov za dohodnuté cestovné služby, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo

– zmeny výmenných kurzov platných pre príslušný zájazd.

4.2. Ak sa zvýšia náklady na prepravu osôb existujúce v čase uzavretia zmluvy, cestovná kancelária je oprávnená zvýšiť dohodnutú cenu s použitím nasledujúcich výpočtov:

– Ak sa zvýšenie nákladov na prepravu vzťahuje na sedadlo, cestovná kancelária môže od zákazníka požadovať sumu zvýšenia;

– Ak prepravca požaduje zvýšené ceny za dopravný prostriedok, dodatočné náklady na prepravu sa vydelia počtom sedadiel dohodnutého dopravného prostriedku. Takto vypočítané zvýšenie na jedno miesto je možné požadovať od zákazníka.

4.3. Pri zvýšení poplatkov za dohodnuté cestovné služby existujúcich v čase uzavretia zmluvy, ako sú turistické poplatky, prístavné alebo letiskové poplatky, alebo v dôsledku zmeny rozhodujúceho výmenného kurzu môže cestovná kancelária zvýšiť dohodnutú cenu o zodpovedajúcu sumu na zákazníka.

4.4. Zvýšenie po uzavretí zmluvy je možné od zákazníka zásadne požadovať iba do 20. dňa pred dohodnutým začiatkom zájazdu. Cestovná kancelária o tom a o výpočte zvýšenia ceny informuje zákazníka na trvanlivom médiu. Pri zmluve o poskytnutí ubytovacej služby bez ďalších cestovných služieb (napr. len hotel, len prázdninový dom, len prázdninový byt) je navyše potrebné, aby medzi uzavretím zmluvy a dohodnutým termínom cesty uplynuli viac ako štyri mesiace a aby okolnosti vedúce k zvýšeniu pred uzavretím zmluvy ešte nenastali a neboli pre cestovnú kanceláriu pri uzavretí zmluvy predvídateľné.

4.5. Zákazník môže od cestovnej kancelárie so zreteľom na ustanovenie bodu 4.4. vety 1 požadovať zníženie dohodnutej ceny, ak a nakoľko sa náklady, dane, poplatky alebo výmenné kurzy uvedené v bode 4.1. po uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu zmenili a viedlo to k nižším nákladom cestovnej kancelárie.

4.6. Ak cestovná kancelária po uzavretí zmluvy oznámi zvýšenie ceny o viac ako 8 % dohodnutej celkovej ceny, predstavuje to ponuku cestovnej kancelárie zákazníkovi na zodpovedajúcu zmenu zmluvy. Cestovná kancelária môže v takom prípade od zákazníka požadovať, aby v primeranej lehote buď prijal ponuku na zmenu zmluvy, alebo vyhlásil, že od zmluvy odstupuje. Po uplynutí tejto lehoty sa ponuka na zmenu zmluvy považuje za prijatú. Cestovná kancelária môže zákazníkovi namiesto zvýšenia ceny ponúknuť aj účasť na náhradnom zájazde.

5. Zmeny služieb

5.1. Odchýlky od dohodnutého obsahu zmluvy, ktoré sa stanú nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a ktoré cestovná kancelária nespôsobila v rozpore so zásadou dobrej viery, sú cestovnej kancelárii pred začiatkom zájazdu dovolené, ak sú odchýlky nepodstatné a nenarúšajú celkový charakter zájazdu.

5.2. Cestovná kancelária je povinná informovať zákazníka o zmenách služieb bez zbytočného odkladu po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny, na trvanlivom médiu (napr. aj e-mailom, SMS alebo hlasovou správou), a to jasne, zrozumiteľne a zvýrazneným spôsobom.

5.3. V prípade podstatnej zmeny hlavnej vlastnosti cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom zmluvy, je zákazník oprávnený v primeranej lehote určenej cestovnou kanceláriou súčasne s oznámením zmeny buď zmenu prijať, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť, alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak cestovná kancelária taký zájazd ponúkla. Zákazník sa môže rozhodnúť, či na oznámenie cestovnej kancelárie zareaguje, alebo nie. Ak zákazník voči cestovnej kancelárii zareaguje, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na ponúknutom náhradnom zájazde, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak zákazník voči cestovnej kancelárii nezareaguje vôbec alebo v určenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú. Na to musí byť zákazník v oznámení podľa bodu 5.2. jasne, zrozumiteľne a zvýrazneným spôsobom upozornený.

5.4. Ak zmeny alebo náhradný zájazd vedú v porovnaní s pôvodne rezervovaným zájazdom k zníženiu kvality alebo k zníženiu nákladov cestovnej kancelárie, zákazník má nárok na primeranú zľavu z ceny.

6. Odstúpenie zákazníka / odstupné

6.1. Zákazník môže od zmluvy kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť. Odporúča sa mu vyhlásiť odstúpenie na trvanlivom médiu. Rozhodujúce je doručenie vyhlásenia o odstúpení cestovnej kancelárii alebo sprostredkujúcej cestovnej agentúre.

6.2. Ak zákazník od zmluvy odstúpi alebo nenastúpi na zájazd, cestovná kancelária stráca nárok na dohodnutú cenu. Cestovná kancelária však môže požadovať primerané odstupné, ak odstúpenie alebo nenastúpenie na zájazd nespôsobila ona alebo ak – v prípade zájazdu – v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nenastanú neodvrátiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré podstatne ovplyvnia uskutočnenie zájazdu alebo prepravu osôb do miesta určenia. Okolnosti sú neodvrátiteľné a mimoriadne, ak nepodliehajú kontrole cestovnej kancelárie a ich následkom by nebolo možné zabrániť ani vtedy, ak by boli prijaté všetky primerané opatrenia.

6.3. Cestovná kancelária uplatňuje paušálne odstupné podľa tabuliek v bode 17 týchto podmienok. Pritom sa zohľadňuje čas medzi doručením vyhlásenia o odstúpení a dohodnutým začiatkom zájazdu, druh zájazdu, príslušné miesto určenia, ako aj očakávané úspory nákladov a očakávaný príjem z iného využitia cestovných služieb.

6.4. Ak cestovná kancelária uplatní paušálne odstupné podľa bodu 6.3., zákazník je napriek tomu oprávnený preukázať cestovnej kancelárii, že jej vznikla nižšia škoda alebo žiadna škoda.

6.5. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo požadovať namiesto paušálneho odstupného podľa bodu 6.3. individuálne vypočítané odstupné. V takom prípade je cestovná kancelária povinná na žiadosť zákazníka požadované odstupné zdôvodniť so zreteľom na ušetrené náklady a prípadné iné využitie cestovných služieb.

7. Zmeny na žiadosť zákazníka / zmeny rezervácie / postúpenie zmluvy

7.1. Ak zákazník po uzavretí zmluvy o zájazde požaduje zmenu rezervácie, táto zmena je s výnimkou prípadov uvedených v bode 7.2. možná do 30 dní pred termínom odchodu, ak je požadovaná zmenená služba v programe cestovnej kancelárie k dispozícii. Zmenami rezervácie sa rozumejú zmeny termínu zájazdu, letu, destinácie, ubytovania alebo stravovania.

7.2. V nasledujúcich prípadoch zmena rezervácie nie je možná:

a) zmena letu pri zájazdoch s pravidelnou linkou a pri dynamicky zostavovaných zájazdoch (SLRD – schauinsland-reisen dynamisch);

b) zmena časti plavby pri zájazdoch zahŕňajúcich plavbu;

c) zmena rezervácie osobitne označených ponúk. Konkrétne podmienky sa zobrazia pred odoslaním rezervácie;

d) zmena zájazdov s leteckou prepravou na zájazdy bez leteckej prepravy.

7.3. Za každú zmenu rezervácie v zmysle bodu 7.1. sa popri cene zájazdu vyplývajúcej zo zmeny a prípadných preukázateľne vzniknutých dodatočných nákladov cestovnej kancelárie účtuje manipulačný poplatok vo výške 40 € na osobu. To neplatí, ak zmena rezervácie vychádza z chýbajúcej, nedostatočnej alebo nesprávnej predzmluvnej informácie poskytnutej cestujúcemu podľa smernice EÚ o balíkoch cestovných služieb 2015/2302.

7.4. Zákazník môže včasným oznámením na trvanlivom médiu požadovať od cestovnej kancelárie, aby do práv a povinností zo zmluvy namiesto neho vstúpila tretia osoba. Takéto oznámenie je v každom prípade včasné, ak je cestovnej kancelárii doručené 7 dní pred začiatkom zájazdu. Bod 7.3. platí obdobne. Za dohodnutú cenu a viacnáklady vzniknuté zmenou osoby účastníka zájazdu ručia pôvodný zákazník a tretia osoba, ktorá do zmluvy vstupuje, spoločne a nerozdielne.

8. Nevyčerpané služby

Ak zákazník z dôvodov, ktoré sú pripísateľné cestujúcemu, nevyužije jednotlivé cestovné služby, ktoré bola cestovná kancelária pripravená a schopná riadne poskytnúť, nemá nárok na úplné ani čiastočné zníženie ceny, pokiaľ by ho tieto dôvody podľa zákonných ustanovení neoprávňovali na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo na jej výpoveď. Cestovná kancelária sa na žiadosť zákazníka vynasnaží o vrátenie ušetrených nákladov zo strany poskytovateľov služieb, pokiaľ nejde o celkom nepodstatné náklady.

9. Výpoveď a odstúpenie zo strany cestovnej kancelárie

9.1. Cestovná kancelária môže zmluvu z dôležitého dôvodu vypovedať bez výpovednej lehoty aj po začiatku zájazdu. Dôležitý dôvod je daný najmä vtedy, ak zákazník napriek napomenutiu sústavne narúša zmluvný vzťah alebo sa správa v rozpore so zmluvou v takej miere, že pokračovanie zmluvy už nie je pre cestovnú kanceláriu, ostatných účastníkov zájazdu alebo zúčastnených poskytovateľov služieb únosné. To platí aj vtedy, ak zákazník nedodržiava vecne odôvodnené pokyny. Napomenutie v zmysle vety 2 nie je pre cestovnú kanceláriu potrebné, ak zákazník narúša zájazd obzvlášť hrubým spôsobom. To je prípad najmä spáchania trestných činov voči zamestnancom cestovnej kancelárie, voči poskytovateľom služieb alebo ich zamestnancom a voči ostatným hosťom zájazdu. V prípade výpovede patrí cestovnej kancelárii naďalej dohodnutá cena, pokiaľ nevzniknú ušetrené náklady a výhody z iného využitia cestovnej služby (služieb). Ostatné nároky na náhradu škody zostávajú nedotknuté.

9.2. Ak zákazník neuhradí dohodnutú a splatnú cenu úplne alebo sčasti ani v primeranej dodatočnej lehote, cestovná kancelária môže od zmluvy odstúpiť a popri tom požadovať odstupné pri primeranom použití bodov 6.3. až 6.5. týchto podmienok. Rozhodujúcim okamihom pre výpočet paušálneho odstupného je pritom uplynutie lehoty určenej v poslednej upomienke.

10. Letecké zájazdy

10.1. Platia letové poriadky vydané s cestovnými dokladmi. Zmeny letových časov alebo trasy, aj krátkodobé, sú prípustné v rámci bodu 5 týchto podmienok. To isté platí pre výmenu plánovaného lietadla a nasadenie ďalšieho leteckého dopravcu. Cestovná kancelária bude zákazníka informovať bezprostredne potom, ako sa o takých okolnostiach dozvie, podľa bodu 11. V cieľovej destinácii sa tak deje vyvesením na informačných tabuliach, zverejnením v informačných zložkách, ktoré sú k dispozícii v príslušnom ubytovacom zariadení, priamo prostredníctvom delegáta alebo online na internetovej stránke oznámenej zákazníkovi s cestovnými dokladmi. Nezávisle od toho je zákazník povinný informovať sa o časoch spiatočného letu, resp. transferu 24 hodín pred plánovaným odletom telefonicky u miestneho zastúpenia, pomocou informačných tabúľ alebo zložiek alebo online na oznámenej internetovej stránke.

10.2. Ak zákazník v cieľovej oblasti nevyužíva služby delegáta, pretože si v cestovnej kancelárii napr. rezervoval iba letenku bez ďalších služieb, je povinný dať si najneskôr 24 hodín pred spiatočným letom od leteckej spoločnosti potvrdiť presný čas spiatočného letu. Na tento účel sa obrátiť na telefónne číslo uvedené na zadnej strane letenky alebo v brožúre s letenkami a cestovnými poukazmi.

10.3. V rámci leteckej prepravy sa na zákazníka prepravuje jedna batožina s hmotnosťou do 15 kg ako zapísaná batožina. To zásadne neplatí pre malé deti do dovŕšenia druhého roku veku bez nároku na vlastné sedadlo. Prípadné vyššie limity bezplatne prepravovanej batožiny a poplatky za nadváhu sa riadia prepravnými podmienkami príslušného prevádzkujúceho leteckého dopravcu. Lieky na vlastnú potrebu a cennosti je potrebné (v rámci platných bezpečnostných predpisov) prepravovať nie v zapísanej, ale v príručnej batožine. Pritom je zakázané brať do príručnej batožiny nebezpečné predmety (napr. nožnice, pilníky na nechty).

10.4. Odbavenie pri prepážke sa končí vždy 120 minút pred uvedeným časom odletu. Výnimky sú uvedené v letových poriadkoch. Ak sa cestujúci v uvedenom čase nedostaví, prevádzkujúci letecký dopravca je oprávnený s miestom naložiť inak.

10.5. Prepravu tehotných alebo chorých osôb môže prevádzkujúci letecký dopravca odmietnuť na základe svojich aktuálne platných bezpečnostných predpisov. Ak v čase leteckej prepravy trvá tehotenstvo alebo ochorenie, je preto potrebné cestovnú kanceláriu bezodkladne informovať, aby bolo možné v konkrétnom prípade s prevádzkujúcim leteckým dopravcom vyjasniť prípadné obmedzenia prepravy.

10.6. Priame lety nie sú vždy „nonstop lety“ a môžu zahŕňať medzipristátia.

10.7. Nároky v prípadoch odopretia nástupu na palubu, zrušenia a meškania letu podľa nariadenia EÚ č. 261/2004 je potrebné uplatňovať nie v cestovnej kancelárii, ale výlučne u príslušného prevádzkujúceho leteckého dopravcu (leteckej spoločnosti).

11. Informačné povinnosti o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu

Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich v leteckej doprave o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu zaväzuje cestovnú kanceláriu informovať zákazníka pri rezervácii o totožnosti prevádzkujúcej leteckej spoločnosti pri všetkých leteckých prepravných službách poskytovaných v rámci rezervovaného zájazdu. Ak prevádzkujúca letecká spoločnosť pri rezervácii ešte nie je známa, cestovná kancelária je povinná oznámiť zákazníkovi leteckú spoločnosť, ktorá let pravdepodobne vykoná. Hneď ako cestovná kancelária vie, ktorá letecká spoločnosť let vykoná, musí zákazníka informovať. Ak sa zmení letecká spoločnosť, ktorá bola zákazníkovi oznámená ako prevádzkujúca, cestovná kancelária musí zákazníka o zmene informovať. Musí bez zbytočného odkladu urobiť všetky primerané kroky, aby zabezpečila, že zákazník bude o zmene informovaný čo najrýchlejšie. Zoznam leteckých spoločností, ktorým bol v EÚ uložený zákaz prevádzky („zoznam Spoločenstva“), je k dispozícii na internetovej stránke https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en.

12. Povinnosť súčinnosti cestujúceho

12.1. Cestovné doklady

Zákazník je povinný informovať cestovnú kanceláriu alebo sprostredkovateľa, u ktorého zájazd rezervoval, ak nedostane potrebné cestovné doklady (napr. letenku, hotelový voucher, prípadne voucher rail & fly) v lehote oznámenej cestovnou kanceláriou. Ak zákazník takúto informáciu neposkytne, môže mu to byť pripísané ako spoluzavinenie, ak cestovná kancelária mohla na základe včasného odoslania cestovných dokladov predpokladať, že ich zákazník dostal.

12.2. Oznámenie vád / požiadavka na nápravu

Ak rezervovaná služba nie je poskytnutá bez vád, zákazník alebo ním prihlásení účastníci môžu požadovať nápravu. Ak cestovná kancelária v dôsledku zavineného opomenutia oznámenia vady nemohla zjednať nápravu, hoci by to inak bolo možné a bola by na to ochotná, zákazník nemôže za takto spôsobené trvanie vady uplatňovať nároky na zľavu ani na náhradu škody. Zákazník alebo ním prihlásení účastníci sú povinní oznámiť vadu bez zbytočného odkladu zástupcovi cestovnej kancelárie na mieste. Ak takýto zástupca nie je k dispozícii a jeho prítomnosť nie je zmluvne dohodnutá, je potrebné prípadné vady oznámiť cestovnej kancelárii na kontaktnom mieste cestovnej kancelárie alebo jej miestneho zástupcu uvedenom v cestovných dokladoch. Zákazník však môže oznámenie vady urobiť aj u svojho sprostredkovateľa, u ktorého služby rezervoval.

12.3. Určenie lehoty pred výpoveďou

Ak chce zákazník zmluvu vypovedať pre podstatnú vadu, musí cestovnej kancelárii vopred určiť primeranú lehotu na zjednanie nápravy. To neplatí iba vtedy, ak cestovná kancelária nápravu odmietne alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

12.4. Osobitné pravidlá a lehoty pri poškodení, meškaní a strate batožiny v rámci leteckej prepravy

Poškodenie, stratu a meškanie batožiny musí zákazník oznámiť príslušnému leteckému dopravcovi bez zbytočného odkladu po zistení, v prípade poškodenia a straty batožiny najneskôr do 7 dní od zistenia škody, v prípade meškania do 21 dní od vydania batožiny. Oznámenie je predpokladom zodpovednosti leteckého dopravcu. Ak zákazník prevezme zapísanú batožinu bez výhrad, zakladá to vyvrátiteľnú domnienku, že bola vydaná nepoškodená. Odporúča sa preto nahlásiť poškodenie alebo stratu batožiny ešte na cieľovom letisku u odbavovacieho agenta prevádzkujúcej leteckej spoločnosti a nechať si vystaviť medzinárodne obvyklý formulár PIR (property irregularity report), pretože inak letecké spoločnosti spravidla odmietajú vyplatiť náhradu škody.

Pri poškodení a strate batožiny sa odporúča priložiť k oznámeniu škody kupón cestujúceho a batožinový lístok.

13. Obmedzenie zodpovednosti

13.1. Zmluvná zodpovednosť cestovnej kancelárie za škody, ktoré nespočívajú v ujme na živote, tele alebo zdraví a neboli spôsobené zavinene, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Prípadné ďalšie nároky podľa medzinárodných dohovorov alebo zákonných predpisov na nich založených zostávajú obmedzením nedotknuté.

13.2. Cestovná kancelária nezodpovedá za vady plnenia, ujmu na zdraví ani škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú iba sprostredkované ako cudzie služby, ani za služby, ktoré si zákazník v cieľovej oblasti rezervuje u delegáta alebo u poskytovateľov služieb (napr. výlety, prenájom automobilu, výstavy atď.), pri ktorých však ako zodpovedný poskytovateľ zjavne vystupuje príslušný poskytovateľ služby, tretia osoba alebo iný menovaný podnik. Prípadné iné ustanovenia o zodpovednosti vyplývajúce zo smernice EÚ o balíkoch cestovných služieb 2015/2302 tým zostávajú nedotknuté. Cestovná kancelária však zodpovedá, ak a nakoľko bolo príčinou škody zákazníka porušenie upozorňovacích, informačných alebo organizačných povinností cestovnej kancelárie.

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

14.1. Nároky z dôvodu nezmluvného poskytnutia zájazdu musí zákazník uplatniť v cestovnej kancelárii schauinsland-reisen gmbh, Stresemannstraße 80, 47051 Duisburg. Mimosúdne uplatnenie je možné aj prostredníctvom sprostredkovateľa, ak bol zájazd rezervovaný u tohto sprostredkovateľa. Odporúča sa uplatnenie na trvanlivom médiu.

14.2. Zamestnanci poskytovateľov služieb alebo miestnych delegátov, ako aj letový a odbavovací personál nie sú oprávnení prijímať uplatnenie nárokov. Nie sú ani oprávnení uznávať nároky v mene cestovnej kancelárie.

14.3. Cestovná kancelária so zreteľom na nemecký zákon o riešení spotrebiteľských sporov upozorňuje, že sa nezúčastňuje na dobrovoľnom alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak by sa alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov po vytlačení týchto cestovných podmienok stalo pre cestovnú kanceláriu povinným, cestovná kancelária o tom zákazníka vhodnou formou informuje.

15. Pasové, vízové a zdravotné predpisy

15.1. Cestovná kancelária pred uzavretím zmluvy upozorní zákazníka na pasové a vízové požiadavky a na zdravotné formality krajiny určenia vrátane približných lehôt na získanie prípadne potrebných víz.

15.2. Ak cestovná kancelária riadne splnila informačnú povinnosť, zákazník musí sám zabezpečiť predpoklady na cestu, pokiaľ sa cestovná kancelária výslovne nezaviazala na obstaranie víz, potvrdení a pod.

15.3. Zákazník teda zodpovedá za obstaranie úradne požadovaných cestovných dokladov a za to, že ich bude mať pri sebe, za prípadne potrebné očkovanie a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Nevýhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. zaplatenie stornopoplatkov, idú na ťarchu zákazníka. To neplatí, ak cestovná kancelária napriek zodpovedajúcej povinnosti neinformovala, informovala nedostatočne alebo nesprávne.

15.4. Cestovná kancelária nezodpovedá za včasné udelenie a doručenie potrebných víz príslušným zastupiteľským úradom, ak ju zákazník poveril ich obstaraním, ibaže cestovná kancelária zavinene porušila vlastné povinnosti.

16. Ochrana osobných údajov

Údaje zákazníka sa elektronicky zhromažďujú, ukladajú a spracúvajú v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov. Údaje zákazníka sa poskytujú ďalej iba vtedy, ak je to potrebné na uskutočnenie zájazdu alebo na základe kogentných zákonných predpisov či úradných opatrení. Úplné vyhlásenie o ochrane osobných údajov spoločnosti schauinsland-reisen nájdete tu: https://www.schauinsland-reisen.de/kompakt/datenschutzerklaerung. Prečítajte si, prosím, naše vyhlásenie o ochrane osobných údajov.

17. Odstupné

Nasledujúce tabuľky uvádzajú príslušné paušálne odstupné ako percento z dohodnutej ceny:

17.1.

Paušálne odstupné podľa bodu 6.3. v percentách z dohodnutej ceny pri zájazdoch s charterovými alebo pravidelnými letmi, pri riečnych plavbách a pri samostatných letenkách (charter):

Destinácia	Začiatok cesty	Pri odstúpení (vždy pred dohodnutým začiatkom cesty)						
		90 A VIAC DNÍ	89.–30. DEŇ	29.–22. DEŇ	21.–15. DEŇ	14.–7. DEŇ	6.–4. DEŇ	OD 3. DŇA
Egypt / Kanárske ostrovy / Portugalsko (vrátane 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 %
Grécko / Cyprus	1.11.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	85 %
Turecko / Tunisko / Malta / Maroko	1.11.–25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %
	26.3.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Maldivy / Spojené arabské emiráty / Omán	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Ázia / Karibik / Maurícius / Seychely / USA / Tanzánia / Keňa								
– s charterovým letom	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	75 %	85 %
– s pravidelným letom	1.11.–31.10.	35 %	40 %	45 %	55 %	65 %	80 %	90 %
Ostatná európska pevnina	1.11.–25.3.	15 %	15 %	25 %	35 %	45 %	65 %	80 %
	26.3.–31.10.	20 %	25 %	35 %	45 %	65 %	75 %	80 %
Zájazdy s námornou plavbou	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	80 %	90 %
Riečne plavby po Európe	1.11.–31.10.	25 %	30 %	40 %	50 %	60 %	80 %	90 %

17.2.

Paušálne odstupné podľa bodu 6.3. v percentách z dohodnutej ceny za poskytnutie ubytovacích služieb bez ďalšej cestovnej služby (napr. len hotel, len prázdninový dom, len prázdninový byt):

Destinácia	Začiatok cesty	Pri odstúpení (vždy pred dohodnutým začiatkom cesty)			
		45 A VIAC DNÍ	44.–25. DEŇ	24.–4. DEŇ	OD 3. DŇA
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 %
Baleáry	1.11.–25.3.	15 %	25 %	40 %	80 %
	26.3.–31.10.	15 %	25 %	60 %	85 %
Mestské hotely Madrid a Sevilla	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
Maldivy / Spojené arabské emiráty / Omán	1.11.–31.10.	25 %	40 %	60 %	90 %
Ázia / Karibik / Maurícius / Seychely / USA / Tanzánia / Keňa	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Nemecko / Rakúsko / Švajčiarsko / Benelux / Francúzsko / Poľsko					
– prázdninový dom, byt, apartmán	1.11.–31.10.	25 %	50 %	80 %	90 %
– hotel	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %
Ostatná európska pevnina	1.11.–31.10.	15 %	25 %	40 %	80 %

17.3.

Paušálne odstupné podľa bodu 6.3. v percentách z dohodnutej ceny pri samostatných letenkách s pravidelnou linkou:

Destinácia	Začiatok cesty	Pri odstúpení (vždy pred dohodnutým začiatkom cesty)	
		90 A VIAC DNÍ	OD 89. DŇA
Všetky destinácie	1.11.–31.10.	75 %	90 %

Na stiahnutie Všeobecné cestovné podmienky (bezbariérová verzia):

– Allgemeine_Reisebedingungen_DE_barrierefrei.pdf

– Allgemeine_Reisebedingungen_EN_barrierefrei.pdf

– Allgemeine_Reisebedingungen_FR_barrierefrei.pdf

– Allgemeine_Reisebedingungen_NL_barrierefrei.pdf

Na otvorenie súborov PDF ponúkaných na stiahnutie potrebujete doplnkový program Adobe Acrobat Reader, ktorý si môžete bezplatne stiahnuť z internetu. Aktuálnu verziu programu Acrobat Reader nájdete tu.

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

Stav k: 1. 10. 2026

Preložené z originálu cestovnou agentúrou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že preklad má iba informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek reklamácií a sporov vyplývajú vzájomné práva a povinnosti oboch strán z originálneho znenia obchodných podmienok cestovnej kancelárie. https://www.schauinsland-reisen.de/service/agb