

Cestovní podmínky pro rezervace rakouských provizních prodejců

Stav: Červen 2018

CESTOVNÍ PODMÍNKY RAKOUSKO

VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY (ARB 1992)

Tyto podmínky jsou přizpůsobené novele Zákona o ochraně spotřebitele BGBl.247/93 včetně „Dodatečných ustanovení k ARB 1992 pro všechny cesty pořádané společností TUI Deutschland GmbH“.

TUI; GULET; 1-2-FLY; Airtours

V platnosti až do doby zveřejnění aktualizace všeobecných cestovních podmínek ze strany hospodářské komory po vstoupení v platnosti nové směrnice o cestovních službách

VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY

PŘÍZPŮSOBENÉ NOVELE ZÁKONA O OCHRANĚ SPOTŘEBITELE BGBl.247/93

O prováděcích předpisech pro cestovní kanceláře se společně radí poradní orgán pro spotřebitelskou politiku Spolkového ministerstva pro zdraví, sport a ochranu spotřebitelů v souladu s čl. 73 odst. 1 GewO 1994 a paragr. 8 nařízení spolkového ministra hospodářství v platném znění.

Cestovní kancelář může působit jako zprostředkovatel (část A) a/nebo jako pořadatel (část B).

Zprostředkovatel přebírá povinnosti týkající se zajištění nároků na služby od jiných poskytovatelů (pořadatel, dopravce, hoteliér atd.).

Pořadatel je společnost, která buď nabízí více cestovních služeb jako balíček za paušální cenu (paušální zájezd) nebo slibuje poskytnutí jednotlivých cestovních služeb, k tomu má k dispozici prospekty, popisy atd.

Společnost, která vystupuje jako pořadatel, může zároveň fungovat jako zprostředkovatel ve formě zprostředkování prodeje externích služeb (např. prodej fakultativních výletů v destinaci), a to za předpokladu, že na to, že se jedná o zprostředkovaný prodej, upozorní.

Následující podmínky se vztahují k takové formě smlouvy, kterou zpravidla cestovní kanceláře (pozn.: ve smyslu KSchG) uzavírají se svými i ve funkci zprostředkovatelské (část A) nebo jako pořadatelé (část B).

ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY

- zprostředkovaného pořadatele služeb,
- zprostředkované dopravní společnosti (např. vlaku, autobusu, letadla, lodi atd.),
- jiných zprostředkovaných poskytovatelů služeb

mají před těmito podmínkami přednost.

A. CESTOVNÍ KANCELÁŘ JAKO ZPROSTŘEDKOVATEL

Následující podmínky jsou podkladem smluv, které klienti uzavírají se zprostředkovatelem.

1. OBJEDNÁVKA/UZAVŘENÍ SMLOUVY

Objednávku je možno potvrdit písemně, telefonicky nebo ústně. Písemné nebo telefonické objednávky musí být ihned ze strany zprostředkovatele potvrzeny písemně.

Cestovní kanceláře by měly používat objednávkové formuláře, které obsahují veškeré podstatné informace o objednavce a které odkazují na popis objednávaných služeb (katalog, prospekt atd.).

Zprostředkovatel má vzhledem ke svému povinnostem a s ohledem na plnění všech zprostředkovaných poskytovatelů služeb dle § 8 předpisů k provozování živnosti cestovní agentury/kanceláře upozornit na platné VŠEOBECNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY a zároveň v případě, že se některé ze zprostředkovaných služeb od všeobecných podmínek odchyľují, na tyto odchylky upozornit a příslušné poklady klientovi předat.

V případě, že bude zprostředkován prodej služeb zahraniční společnosti (poskytovatele služby, cestovní kanceláře), může být použito i zahraniční právo. Ten, kdo pro sebe nebo pro třetí stranu objednávku potvrdí, se stává objednavatelem a přebírá bez dalších vysvětlení závazky, které ze smlouvy vůči zprostředkovateli vyplývají (platby, odstoupení od smlouvy atd.).

Při objednávce si může zprostředkovatel účtovat poplatek za zpracování a požadovat (minimální) zálohovou platbu. Doplatky za ceny služeb a za případné vícenáklady (telefonní poplatky, poplatky za zahraniční komunikaci) jsou splatné při předání cestovních dokumentů (mezi tyto nepatří osobní doklady) od příslušných pořadatelů zájezdu nebo poskytovatelů služeb.

Zprostředkovatelé, kteří objednávky přijímají, mají povinnost zprostředkovat cestujícím během objednávky nebo neprodleně po ní potvrzení objednávky ze strany poskytovatele služeb.

2. INFORMACE O DALŠÍCH SLUŽBÁCH

2.1. INFORMACE O PASOVÝCH, VÍZOVÝCH, DEVIZOVÝCH, CELNÍCH A ZDRAVOTNÍCH PŘEDPÍSECH

Všeobecně se předpokládá, že je pro cesty do zahraničí potřeba mít platný cestovní pas. Zprostředkovatel klienty informuje o příslušných pasových, vízových a zdravotních požadavcích pro relevantní cestu, na požádání poskytne také informace o devizových a celních předpisech dané destinace, a to za předpokladu, že jsou tyto informace v Rakousku dostupné (zejména ze zdroje TIM). Za dodržení všech těchto předpisů je nadále zodpovědný cestující. Zprostředkovatel může za poplatek v nabídce zajištění potřebného víza.

Na vyžádání sdělí zprostředkovatel specifické informace o předpisech, které se vztahují na cizince, osoby bez státní příslušnosti a na držitele dvojího občanství.

2.2. INFORMACE O CESTOVNÍCH SLUŽBÁCH

Zprostředkovatel je v rámci zprostředkování služby povinen na základě svých nejlepších znalostí představit případné zvláštnosti uzavírané smlouvy a specifické podmínky vybrané destinace nebo cílové oblasti.

3. PRÁVNÍ STANOVISKO A ODPOVĚDNOST

Odpovědnost zprostředkovatele se vztahuje na:

- pečlivý výběr zprostředkovaného pořadatele popřípadě poskytovatele služeb a zároveň na pečlivé vyhodnocení získaných zkušeností;
- řádné obstarání služeb a s tím související informování klientů plus předání cestovních dokumentů;
- prokazatelné předání údajů, přání a plateb mezi zákazníkem a zprostředkovaným pořadatelem a naopak (jako např. v případě změn smluvně sjednaných služeb, ceny, odstoupení od smlouvy, reklamace)

Zprostředkovatel nenese zodpovědnost za průběh jím zprostředkovaných nebo obstaraných služeb. Zprostředkovatel klienty v rámci potvrzení cesty informovat o názvu firmy (názvu produktu), adrese pořadatele zájezdu a v případě potřeby názvu pojišťovny, a to v případě, že tyto informace nejsou uvedeny v prospektu, katalogu nebo na jiných příslušných prodejních materiálech. Pokud k předání informací nedojde, pak zprostředkovatel klientům ručí jako pořadatel nebo poskytovatel služby.

4. PORUŠENÍ POVINNOSTÍ

V případě, že zprostředkovatel poruší závazky, které mu ze smluvního vztahu vyplývají, je povinen nahradit zákazníkovi vzniklou škodu, pokud bude prokázáno, že k porušení závazku došlo úmyslně nebo na základě hrubé nedbalosti.

V případě porušení smlouvy na základě menšího zavinění ze strany zprostředkovatele, je zprostředkovatel povinen odškodnit klienta do výše své provize z prodeje příslušných služeb.

B: CESTOVNÍ KANCELÁŘ JAKO POŘADATEL

Následující podmínky jsou podkladem smluv - Smluv o zájezdu -, které objednavatel uzavírá s pořadatelem, a to buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkovatele. V případě přímého uzavření smlouvy se na pořadatele vztahují stejné povinnosti, ke kterým je vázán zprostředkovatel.

Pořadatel je s platnými VŠEOBECNÝMI CESTOVNÍMI PODMÍNKAMI srozuměn a přijímá je, případné odchylky uvádí dle § 8 předpisů k provozování živnosti cestovní kanceláře ve všech příslušných reklamních materiálech.

1. OBJEDNÁVKA/UZAVŘENÍ SMLOUVY

Smlouva o zájezdu je uzavřena mezi objednavatelem a mezi pořadatelem zájezdu na základě souhlasu s podstatnými náležitostmi smlouvy (cena, rozsah služeb, termín). Uzavřením smlouvy vznikají pro klienty práva a povinnosti.

2. ZMĚNA CESTUJÍCÍ OSOBY

Změna cestující osoby je možná, pokud náhradní osoba splňuje veškeré podmínky, které jsou pro náhradu osoby nutné. Změna cestující osoby může být provedena dvěma způsoby.

2.1. POSTOUPENÍ NÁROKU NA CESTOVNÍ SLUŽBU

Ze smlouvy vyplývající povinnosti objednavatele zůstávají v případě postoupení všech nebo některých smluvních nároků na třetí osobu v platnosti. V tomto případě nese ze změny osoby vyplývající vícenáklady objednavatel.

2.2. PŘEVEDENÍ SMLOUVY

V případě, že zákazník nemůže cestovní služby čerpat, může převést smluvní vztah na jinou osobu. Převod smlouvy musí být pořadateli oznámen v přiměřené lhůtě před začátkem cesty, a to buď přímo, nebo zprostředkovaně. Pořadatel může přiměřeně dlouhou lhůtu stanovit v předstihu. Převodce smlouvy a její nabyvatel jsou stejnou měrou zodpovědní za úhradu doposud nezaplacené ceny za zájezd a za případné vícenáklady plynoucí z převodu smlouvy.

3. OBSAH SMLOUVY, INFORMACE A DALŠÍ SLUŽBY

Krom povinností, které se vztahují jak na zprostředkovatele, tak na pořadatele (zejména poskytnutí informací týkajících se pasových, vízových, celních, devizových a zdravotních vstupních předpisů) má pořadatel povinnost

v dostatečné míře poskytnout informace o jím nabízených službách. Pokud při objednávce nebude ujednáno jinak, pak je předmětem smlouvy popis služeb, který je uvedený v katalogu anebo v jiných prospektech, a stejně tak jiné zde uvedené informace, které jsou v době objednávky v platnosti. Pokud bude při objednávce ujednáno jinak, je doporučeno potvrdit toto ujednání v písemné formě.

4. CESTY SE ZVLÁŠTNÍMI RIZIKY

V případě cest se zvláštními riziky (např. expediční výpravy) neručí pořadatel nad rámec své zodpovědnosti za následky, které vzniknou v souvislosti se vznikem rizik.

Zodpovědnost pořadatele za pečlivou přípravu cesty a pečlivý výběr osob a společností, které jsou zodpovědné za zajištění jednotlivých služeb, zůstává nedotčená.

5. PRÁVNÍ ZÁKLAD PRO PŘÍPAD PORUŠENÍ SMLUVNÍCH POVINNOSTÍ

5.1. PRÁVO NA ZÁRUKY

Klient má právo na záruku v případě, že služby nejsou dodány nebo jsou dodány pouze částečně.

Klient souhlasí s tím, že mu pořadatel na základě jeho žádosti o nápravu nebo snížení ceny v přiměřené lhůtě poskytne bezchybnou službu nebo zajistí zlepšení chybné služby.

K nápravě může dojít odstraněním závady nebo poskytnutím náhradní služby na stejné nebo vyšší úrovni, se kterou bude výslovně souhlasit i klient.

5.2. NÁHRADA ŠKODY

V případě porušení povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu na straně pořadatele nebo na straně jeho spolupracovníků, je pořadatel povinen uhradit náklady na odškodnění poškozeného zákazníka.

Pokud je pořadatel zodpovědný i za jiné osoby než za své zaměstnance, ručí za ně pouze v případě - s výjimkou případů zranění osob -, pokud se neprokáže, že došlo k jednání úmyslnému nebo z hrubé nedbalosti. Kromě případů, ve kterých došlo k úmyslnému jednání nebo jednání z hrubé nedbalosti, pořadatel dále neručí za věci, které by za obvyklých okolností nebylo nutno vozit sebou, s výjimkou těch případů, že by se tak stalo za jeho vědomí. Klientům je tedy doporučováno, aby necestovali s hodnotnými předměty. Dále se doporučuje, aby hodnotné předměty, které sebou klient veze, byly řádně ukládány a opatrovány.

5.3. OZNÁMENÍ NEDOSTATKŮ

Klient je povinen každý nedostatek, se kterým se během cesty setká, neprodleně nahlásit zástupci pořadatele. A to za předpokladu, že bude o zástupci informován a že jej bude na místě bez většího úsilí možno zastihnout. V případě, že k nahlášení nedostatku ze strany klienta nedojde, nic se na záručních právech klienta popsaných v bodě 5. 1. nemění. Zanedbání této informační povinnosti se však může posuzovat jako spoluvina a díky tomu může dojít ke snížení nároků na odškodnění. Pořadatel musí o této informační povinnosti klienty informovat písemně, a to buď přímo, nebo prostřednictvím zprostředkovatele. Zákazník musí být zároveň informován o tom, že zanedbání informační povinnosti nemění jeho nároky na odškodnění, ale že může být posuzováno jako spoluvina.

Pokud zástupce pořadatele není na místě k dispozici, je doporučováno obrátit se na buď na příslušného poskytovatele služby (např. hotel, letecká společnost) nebo přímo na pořadatele, o nedostatcích jej informovat a požadovat nápravu.

5.4. ZVLÁŠTNÍ ZÁKONNÉ ODPOVĚDNOSTI

Pořadatel ručí v případě leteckých zájezdů mimo jiné dle Varšavské dohody a dle jejích dodatků a v případě zájezdů autobusem nebo vlakem dle zákona o odpovědnosti v železniční a automobilové dopravě (Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz).

6. UPLATNĚNÍ PRÁVA NA RŮZNÉ NÁROKY

Pro zjednodušení nárokování je klientům doporučeno, aby si chybějící nebo nedostatečné dodání služeb nechali potvrdit písemně, případně, aby si zajistili důkaz, svědectví nebo svědka. Záruční právo je možné od 1.

1. 2002 uplatnit do dvou let. Nároky na náhradu škody vyprší po třech letech. V zájmu cestujících je doporučeno nároky uplatnit ihned po návratu, a to buď přímo u pořadatele, nebo prostřednictvím zprostředkovatele, protože s narůstajícím časovým odstupem je třeba počítat s potížemi nároky prokázat.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY PŘED CESTOU ZE STRANY KLIENTA

a) ODSTOUPENÍ BEZ STORNO POPLATKU

Kromě zákonného práva klienta na odstoupení od smlouvy může klient, aniž by vůči němu vznikly ze strany pořadatele pohledávky, odstoupit od smlouvy před začátkem cesty v následujících případech:

V případě, že podstatná část smlouvy, ke které se počítá rovněž cena zájezdu, byla významně změněna.

Za podstatnou změnu je považováno zmaření původního účelu nebo charakteru cesty, stejně jako dle odstavce 8.1 plánované zvýšení smluvní ceny o více než 10 procent.

Pořadatel je povinen buď přímo anebo prostřednictvím zprostředkovatele o změně klienta neprodleně informovat a zároveň jej informovat o možnosti volby, kterou klient má. Klient může buď se změnou souhlasit, nebo od smlouvy odstoupit. Právo volby musí klient uplatnit bezodkladně.

V případě, že ze strany pořadatele dojde v rámci informování klienta o jeho možnosti volby, zda se změnami souhlasit nebo od smlouvy odstoupit k pochybení, je pořadatel zodpovědný za náhradu způsobené škody.

b) UPLATNĚNÍ NÁROKU NA NÁHRADNÍ SLUŽBY

Pokud klient neuplatní právo na odstoupení od smlouvy bez poplatků dle písmene a, může namísto odstoupení od smlouvy požadovat plnění náhradních cestovních služeb v ekvivalentním rozsahu, a to za předpokladu, že je pořadatel schopen tyto poskytnout.

Kromě nároku na právo volby má klient v případě, že nedojde k případu dle bodu 7. 2., právo na náhradu škody za nenaplnění smlouvy

c) ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY SE STORNO POPLATKY

Storno poplatek je stanoven jako procentní sazba z ceny zájezdu a jeho výše vychází z hodnoty platné v termínu odstoupení od smlouvy a z rezervovaného typu cesty. Cena zájezdu případně paušální cena je celková cena za smluvně sjednané služby.

Klient je v každém případě, který není uvedený u písmene a, po zaplacení storno poplatku oprávněn odstoupit od smlouvy.

V případě nepřiměřenosti storno poplatku může o jeho výši rozhodnout soud.

Dle typu cesty plynou za osobu následující storno poplatky:

1. Zvláštní lety, skupinové paušální zájezdy na linkových letech

do 30. dne před začátkem cesty 10 %

od 29. do 20. dne před začátkem cesty 25 %

od 19. do 10. dne před začátkem cesty 50 %

od 9. do 4. dne před začátkem cesty 65 %

od 3. dne (72 hodin) před začátkem cesty 85 % ceny zájezdu.

2. Individuální paušální zájezdy na linkových letech, skupinové zájezdy vlakem (s výjimkou vybraných zvláštní vlaků)

do 30. dne před začátkem cesty 10 %

od 29. do 20. dne před začátkem cesty 15 %

od 19. do 10. dne před začátkem cesty 20 %

od 9. do 4. dne před začátkem cesty 30 %

od 3. dne (72 hodin) před začátkem cesty 45 % ceny zájezdu.

Pro ubytování v hotelu, prázdninové domy, zájezdy lodí, jednodenní autobusové cesty, zvláštní vlaky a pravidelné lety, na které se vztahují speciální tarify, platí speciální podmínky. Tyto jsou uvedeny v detailním programu.

OZNÁMENÍ ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

V rámci odstoupení od smlouvy je třeba věnovat pozornost:

Zákazník (objednavatel) může kdykoli prodejci zájezdu sdělit, že odstupuje od smlouvy. V případě storna se doporučuje, aby toto proběhlo

- oficiální písemnou cestou nebo

- osobně společně s písemným prohlášením

d) NEDOSTAVENÍ SE K ČERPÁNÍ SLUŽEB (no-show)

No show nastane v případě, kdy se klient nedostaví k odjezdu z důvodu ztráty zájmu o cestování nebo z důvodu své nedbalosti nebo shodou okolností. Pokud se vyjasní, že zákazník zbývající služby nemůže nebo nechce využít, pak musí uhradit dle typu objednané cesty dle písmene c) 1. (Sonderflüge atd.) 85 procent a dle písmene c) 2. (Einzel-IT atd.) 45 procent z ceny zájezdu. V případě nepřiměřenosti výše uvedeného mohou být tyto poplatky v jednotlivých případech určeny soudem.

7.2. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY PŘED ZAČÁTKEM CESTY ZE STRANY POŘADATELE

a) Pořadatel je od plnění smluvně sjednaných služeb osvobozen v případě, pokud nedojde k naplnění minimálního počtu účastníků, který byl určen v popisu zájezdu, a za předpokladu, že bude odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele klientům zasláno v rámci předem stanovené lhůty před zahájením zájezdu v písemné formě:

- do 20. dne před začátkem cesty v případě zájezdů na déle než 6 dní,

- do 7. dne před začátkem cesty v případě zájezdů na 2 až 6 dní,

- do 48 hodin před začátkem cesty v případě jednodenních cest.

V případě, že k nenaplnění minimálního počtu účastníků dojde na základě mírné nedbalosti ze strany pořadatele, mohou klienti požadovat náhradu škody. Tato je všeobecně stanovena ve výši stornopoplatků. Nároky na náhradu škody převyšující tyto poplatky nejsou vyloučeny.

b) Ke stornu cesty dojde z důvodu vyšší moci, to znamená na základě nevyhnutelných a mimořádných okolností. Jedná se o případ, kdy by nikdo nemohl situaci ovlivnit a nemohl její důsledky vyloučit ani v případě, kdyby byla poskytnuta veškerá možná péče. Mezi tyto případy se nepočítá překnihování, jsou sem zahrnuty státní příkazy, stávky, války, válečné stavy, epidemie, přírodní katastrofy atd.

c) V případech a) a b) je uhrazená suma klientovi vrácena. Na základě bodu 7. 1. b) odstavec 1 má klient právo volby.

7. 3. Odstoupení pořadatele od smlouvy po začátku cesty

Pořadatel bude osvobozen od plnění smluvně sjednaných závazků, pokud klient, který je součástí skupinového zájezdu, hrubým nemístným jednáním, bez ohledu na napomenutí, opakovaně naruší průběh cesty. V tomto případě je klient, pokud k ní dojde jeho zapříčiněním, zodpovědný za náhradu škody.

8. Změna smlouvy

8.1. Změna ceny

Pořadatel si vyhrazuje právo smluvně sjednanou cenu z důvodů, které nebyly způsobeny z jeho vůle, v případě, že je smlouva uzavřena déle než dva měsíce před termínem zahájení cesty, zvýšit. Důvodem jsou výlučně změny v nákladech na přepravu, nákladech na pohonné hmoty a změny v poplatcích za určité služby, jako jsou poplatky za přistání, poplatky za nalodění nebo vylodění v přístavu a příslušné letištní poplatky.

V případě, že cena ze stejných důvodů poklesne, je snížení ceny přeneseno na klienty.

Během dvouměsíční lhůty může dojít k navýšení ceny pouze tehdy, pokud byly tyto důvody sjednány během objednávky služeb a pokud jsou uvedeny na objednávkovém formuláři. Od 20. dne před začátkem cesty není žádné navýšení ceny možné. Zvýšení ceny je přípustné pouze tehdy, pokud k plánované smluvní změně bude předložen podklad k výpočtu nové ceny. O změnách ceny a jejich okolnostech musí být klient neprodleně informován. V případě změny ceny o více než 10 procent má klient v každém případě právo bezplatně od smlouvy odstoupit (viz odstavec 7. 1.a).

8.2. Změna sjednaných služeb po začátku cesty

- V případě změn, za které zodpovídá pořadatel, platí stejná pravidla, jako jsou uvedeny v části 5 (Právní základ pro případ porušení smluvních povinností).

- V případě, že se po zahájení cesty ukáže, že některá podstatná část smluvně sjednaných služeb není nebo nemůže být poskytnuta, musí pořadatel bez dodatečné platby učinit taková opatření, aby zájezd mohl nadále v pořádku pokračovat. V případě, že taková opatření nemohou být učiněna nebo pokud budou ze strany klienta na základě závažných důvodů odmítnuta, pak musí pořadatel poskytnout bez dodatečné platby alternativní služby ve stejné hodnotě a klienta na místo odletu nebo na jiné sjednané místo přepravit. Pořadatel je povinen v případě neplnění nebo pouze částečného plnění smluvně sjednaných služeb věnovat maximální úsilí tomu, aby pomohl klientům problémy překonat.

9. Poskytnutí informací třetím stranám

Pokud o to cestující výslovně nepožádá, nebudou informace o jménech cestujících a cílových místech pobytu cestujících poskytnuty třetím stranám ani v naléhavém případě. Náklady vzniklé na základě předání naléhavých informací nese klient. Cestujícím je doporučováno, aby svým příbuzným sdělili adresu svého pobytu na dovolené.

10. Všeobecná ustanovení

Pod písmenem b) uvedené oddíly 7.1 písmeno c, dříve b (Odstoupení), 7. 1. písmeno d, dříve písmeno c (No-show) stejně jako 8.1. (Změna ceny) jsou zapsány jako nezávazná doporučení sdružení pod 1 Kt 718/93 v registru kartelů.

Dodatečná ustanovení k ARB 1992 pro všechny cesty pořádané společností TUI Deutschland GmbH

Věnujte prosím následujícímu textu pozornost, neboť bude společně s „VŠEOBECNÝMI CESTOVNÍMI PODMÍNKAMI“ (ARB 1992) poradním orgánem pro spotřebitelskou politiku Spolkového ministerstva pro zdraví, sport a ochranu spotřebitelů posuzován jako součást s námi uzavřené smlouvy o zájezdu.

1. OBJEDNÁVKA/UZAVŘENÍ SMLOUVY

1.1. Vaše přihláška k zájezdu je závazná, jakmile ji Vašemu prodejci zpětně potvrdíme v písemné formě.

1.2. Za účelem zajištění finančních prostředků svých zákazníků má pořadatel uzavřeno pojištění proti insolvenčnímu u společnosti Deutsche Reisepreis Sicherungsverein VvaG (DRS). Potvrzení pojištění proti úpadku je uvedeno na potvrzení rezervace. Z potvrzení rezervace vyplývá výše zálohové platby, doplatek ceny a případné storno poplatky.

1.3. P uzavření smlouvy bude oproti předání potvrzení objednávky splatná záloha ve výši 25 % celkové ceny. V případě nabídek XTUI, X1-2-FLY, Fly & Mix a balíčků, které tvoří vstupenka na muzikál/představení a ubytování, je vyžadována zálohová platba ve výši 40 % celkové ceny. Náklady na cestovní pojištění jsou splatné při úhradě zálohové platby v plné výši.

1.4. Doplatek ceny je splatný, jakmile je definitivně potvrzeno, že se cesta uskuteční dle objednávky a že jsou cestovní dokumenty (u zájezdů, které neobsahují vstupenky) buď k dispozici u Vašeho prodejce (cestovní agentura, online prodejce zájezdů, callcentrum) nebo že Vám po domluvě budou zaslány. V případě objednávek, které budou provedeny 30 a méně dní před začátkem cesty, bude celková cena splatná ihned. V případě, že se po vydání katalogu nabídka změní nebo že jsou v katalogu chyby, prodejce Vás s těmito rozdíly seznámí.

1.5. Cestující je během doby platnosti smlouvy povinen bezodkladně písemně nahlásit případné změny jména nebo adresy. V případě, že cestující změní adresu a pořadatel není se změnou seznámen, pak je v případě zaslání a nedoručení zásilky na poslední známou adresu zásilka přesto považována za doručenu.

2. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ EXTERNÍCH SLUŽEB

Pořadatel neručí za nedokonalosti služeb, osobní nebo věcné škody, které souvisí se službami, které byly zprostředkovány pouze jako externí (např. fakultativní výlety, sportovní události, návštěvy divadla, výstavy, doprava do a z uvedeného výchozího a cílového místa).

3. SLUŽBY/CENY

Nevyužité služby obecně nemohou být kompenzovány. Prodloužení pobytu na dovolené je možné pouze po konzultaci s naším zástupcem v destinaci a po prověření dostupnosti ubytování a pozdějšího zpátečního letu. V případě pobytů, které jsou delší než 3 týdny, vznikají dodatečné náklady za neobsazená místa v letadle, je tedy možné, že bude účtován kompenzační poplatek. V případě přepravy na pravidelných linkách je třeba zohlednit specifické letecké tarify a předpisy. Jakékoli cenové rozdíly za srovnatelné cestovní služby u domácích i zahraničních prodejců jsou vysvětleny rozdílnou dostupnou kapacitou. Od 16. 7. 2006 je pořadatel na základě ustanovení (EG) 2111/2005 povinen seznámit při objednávce klienty s identitou leteckého přepravce, který zajišťuje objednanou přepravu. V případě, že v době objednávky není letecká společnost zajišťující přepravu klienta definitivně stanovena, bude klientovi uvedena ta letecká společnost, která bude služby zajišťovat s největší pravděpodobností. Jakmile bude letecká společnost definitivně známa, budou klienti ihned informováni. V případě, že po objednávce dojde ke změně leteckého přepravce, budou klienti o změně informováni hned, jak jen to bude možné. Seznam leteckých společností, které mají v EU zákaz činnosti („gemeinschaftliche Liste“), je k dispozici na webových stránkách TUI Österreich (www.tui.at).

4. ZMĚNA KATALOGOVÉ CENY

4.1. PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

Vyhrazujeme si právo na možnost změny katalogové ceny před uzavřením smlouvy, ke změně může dojít např. v důsledku zvýšení nákladů a poplatků.

4.2. PO UZAVŘENÍ SMLOUVY

Zvýšení ceny po uzavření smlouvy je možné v rozsahu, který odpovídá zvýšení nákladů ze strany dodavatelů těchto služeb oproti cenám platným v době uzavření smlouvy. Cena může být navýšena úměrně navýšení nákladů, které cenu tvoří.

V případě, že po uzavření smlouvy dojde k navýšení přepravních nákladů, které musí pořadatel uhradit, např. náklady na pohonné hmoty, pak má pořadatel v souladu s následujícími pravidly právo naúčtovat zvýšení nákladů i zákazníkovi.

1) V případě navýšení ceny, kdy byly pořadateli ze strany přepravce naúčtovány vyšší náklady za sedadlo, může pořadatel přenést tyto náklady za sedadlo na zákazníka.

2) V případě, kdy přepravce naúčtuje vyšší náklady za celý dopravní prostředek, pak mohou být tyto více náklady rozúčtovány dle počtu sedadel a tyto vícenáklady na sedadlo mohou být následně požadovány od zákazníka.

Budou-li oproti ceně platné v době uzavření smlouvy navýšeny poplatky/daně např. přístavní nebo letištní, daň z obrátu nebo daně vůči pořadateli, pak se cena zájezdu může navýšit o hodnotu z těchto navýšení vyplývající. V případě poklesu těchto nákladů a tím pádem snížení ceny bude toto snížení na zákazníka rovněž přeneseno. Výpočet nové nižší ceny nebo hodnoty snížení ceny se provádí dle výše uvedených pravidel.

5. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST A ZÁRUKY

V případě leteckých společností je výše závazku v souladu se článkem 22 Varšavské úmluvy BGBI 286/1961 idF. a BGBI 161/1971 omezena na maximální hodnotu.

6. PŘEKNIHOVÁNÍ/STORNO/ZMĚNA JMÉNA

V případě, že budou ze strany klienta po objednání zájezdu požadovány změny smluvně ujednaných záležitostí (termín cesty, destinace, ubytování, typ přepravy atd.), je nutná nová dohoda s pořadatelem. Do 31. dne před začátkem cesty pořadatel na základě přání klienta provede změnu (překnihování) potvrzených služeb (pokud je změna proveditelná). Pod překnihováním je myšlena například změna termínu cesty, destinace, místa nástupu na zájezd, ubytování nebo přeprava. Za provedení změny bude účtován dodatečný poplatek v hodnotě 50 € za osobu. Poplatky, které si budou účtovat poskytovatelé měněných služeb (např. letecká společnost), budou účtovány extra. Věnujte tedy prosím velkou pozornost správnému napsání Vašich jmen. Dále platí následující: V případě změny přepravce, ubytování (s výjimkou změn v rámci objednaného ubytovacího zařízení) nebo termínu cesty bude cena kalkulována zcela nově na základě aktuálně platných cen a služeb.

V případě změny v rámci objednaného ubytovacího zařízení (např. změna kategorie pokoje, rozsahu stravy nebo obsazení pokoje) bude cena za změněné služby nově stanovena na základě původních cen a podmínek rezervace. Pozdější změny mohou být provedeny pouze formou odstoupení od smlouvy dle podmínek uvedených v bodě 7.1.c) a zároveň na základě nové přihlášky. Mimo to mohou být provedeny změny letu, termínu cesty, destinace, nástupu na cestu pouze na základě odstoupení od smlouvy dle platných podmínek a současného nového přihlášení v případě nabídek XTUI a X1-2-FLY. V případě odstoupení od objednávek „Hotel only“ platí stejné storno podmínky, jako jsou uvedeny v bodě 7. 1. c)1. Výjimky ze standardních pravidel uvedených v bodě 7. 1. c)1 platí pro následující produkty:

VÝJIMKY ZE STANDARDNÍCH PRAVIDEL

A) Prázdninové domy/apartmány, Caravan Parks, zájezdy autobusem a vlakem, okružní cesty na motorce, golfové balíčky (pokud nejsou zahrnuty mezi cesty ve smyslu bodu 7.1. c)1), airtours private travel a TUI á la carte

do 46. dne před začátkem cesty 25 %

od 45. dne před začátkem cesty 50 %

od 35. dne před začátkem cesty 80 %

od 3. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 90 % z celkové ceny

B) Lodní zájezdy, Specialprogramme, Aktivprogramme, Camper-Programme

do 31. dne před začátkem cesty 25 %

od 30. dne před začátkem cesty 40 %

od 24. dne před začátkem cesty 50 %

od 17. dne před začátkem cesty 60 %

od 10. dne před začátkem cesty 80%

od 3. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 95% z celkové ceny

C) Pro pouze zprostředkovaně prodané vstupenky např. na muzikály platí storno podmínky příslušného poskytovatele služby, jehož služby byly zprostředkovány.

D) Pro nabídky XTUI, X1-2-FLY a pro balíčky obsahující vstupenky sestávající se ze vstupenky na muzikál/show a ubytování platí následující storno poplatky:

do 31. dne před začátkem cesty 40 %

od 30. dne před začátkem cesty 55 %

od 24. dne před začátkem cesty 65 %

od 17. dne před začátkem cesty 75 %

od 10. dne před začátkem cesty 85 %

od 3. dne před začátkem cesty nebo v případě nenastoupení na cestu 95% z celkové ceny

E) Pro zvláštní produkty z nabídky pořadatele Wolters Reisen GmbH (s výjimkou značek „atraevo“ a „TUI villas“), (okružní cesty ve spolupráci s Gebeco stejně jako lodní zájezdy s Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Aventures, Plantours Kreuzfahrten, Nicko Cruises a Göta Kanal) platí rozdílné podmínky, které Vám budou sděleny před objednávkou.

F) Pro TUI Cars platí storno podmínky ve výši 90 %, které jsou platné nejdříve 24 hodin před začátkem cesty.
G) Pořadatel si vyhrazuje právo namísto výše uvedených paušálních sazeb účtovat vyšší individuálně vypočtené storno poplatky, pokud pořadatel potvrdí, že mu vznikly podstatně vyšší náklady, než jaká je platná paušální sazba.

V případě, že cestujícího nahradí jiná osoba, má pořadatel právo účtovat poplatek za změnu osoby ve výši 10 €. Dodatečné vícenáklady, které vzniknou u poskytovatele příslušné služby, budou účtovány extra.

7. OBJEDNÁVKY SAMOSTATNÝCH SLUŽEB

Pokud se v jednotlivých bodech jedná o leteckou přepravu, platí Všeobecné cestovní podmínky také pro samostatnou službu let (Flug) společnosti TUI Deutschland GmbH. Na objednávky samostatného letu „EINZELLEISTUNG Flug“ se nevztahuje pojištění proti insolvenční, zároveň zde neplatí povinnost pomoci, protože tato služba nespadá pod novou směrnici o cestovních službách (Pauschalrechtslinie). Pro samostatný let „EiINZELLEISTUNG Flug“ společnosti TUI Deutschland GmbH platí storno podmínky dle bodu 7.1. C)1. Věnujte prosím pozornost také informacím pro zákazníky cestující leteckou přepravou na následujících stránkách. Tyto cestovní podmínky se nevztahují na žádné další samostatné cestovní služby (např. samostatně prodané vstupenky, TUI Bootsferien a služby z TUI Ticket Shop (TTS)) a stejně tak se ve smyslu zákona o paušálních cestách (Pauschalreisegesetz) 5. části nevztahují na zprostředkování spojených cestovních služeb. O těchto obdržíte zvláštní informace.

8. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Doporučujeme Vám v případě každé objednávky uzavřít pojištění storna zájezdu a cestovní pojištění. Nabídky a informace od našeho partnera, společnosti der Europäische Reiseversicherung AG, Wien, které se tématu týkají, najdete v cenících našich katalogů.

Kompletní znění Cestovních podmínek najdete také na našich internetových stránkách www.tui.at.

Od 1. července 2018 vstoupila v platnost nová směrnice týkající se prodeje cestovních služeb (Pauschalrechtslinie). V této době pracuje na nové verzi ARB (Allgemeine Reisebedingungen) také WKÖ. Jakmile tyto ARB vstoupí v platnost, budou předány prodejčům a také budou k dispozici online. Od daného data jsou podkladem pro nové objednávky.

Změny vyhrazeny. Stav červen 2018.

TUI Deutschland GmbH

Karl-Wiechert-Allee 23

30625 Hannover

Obchodní rejstřík: Hannover HRB 62522

Wolters Reisen GmbH (s výjimkou značek „atraveo“ a „TUI Villas“)

Postfach 11 51

28801 Stuhr

Obchodní rejstřík: Walsrode HRB 110468

Dokument byl přeložen na základě podmínek platných dne 1.7.2018

Aktuální verzi naleznete zde:

<https://www.tui.com/service-kontakt/agb-und-allgemeine-geschaeftsbedingungen/>

Tento překlad je majetkem společnosti Thomas Cook s.r.o

Informace pro klienty cestující leteckou přepravou

Přeprava v mezinárodní letecké dopravě podléhá v ohledu zodpovědnosti za smrt nebo zranění cestujících, zpoždění cestujících a/nebo zavazadel a v případě zničení, ztráty nebo poškození zavazadel ustanovením Montrealské nebo Varšavské úmluvy. Která z uvedených úmluv bude za jakých podmínek použita záleží na tom, které státy kterou z dohod podepsaly a ratifikovaly.

Seznam smluvních států, které podepsaly a ratifikovaly Montrealskou úmluvu, najdete na internetových stránkách: www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ od 28. 05. 1999. Pokud není (zatím) možno použít tuto úmluvu, platí příslušná ustanovení Varšavské úmluvy. Znění Montrealské i Varšavské úmluvy najdete zde:

http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf.

Upozornění pro cestující v mezinárodní letecké dopravě na předpisy a všeobecná omezení odpovědnosti dle Montrealské úmluvy:

Mezinárodní letecká přeprava může podléhat ustanovením Montrealské úmluvy na základě dohody mezi stranami, jejichž místo odletu a příletu leží na území dvou smluvních států. Montrealská úmluva může být také použita v případě, že místo odletu a místo příletu leží na území pouze jednoho smluvního státu, ale zároveň došlo k mezipřistání na území jiného státu, a to i v případě, že tento další stát není smluvním státem.

Montrealská úmluva upravuje a může omezit odpovědnost leteckého přepravce v případě smrti nebo zranění cestujících, v případě zničení, ztráty nebo poškození zavazadla a také v případě zpoždění.

Smluvní podmínky pro leteckou přepravu:

1. Ve smyslu této smlouvy „letenka“ znamená tu letenku a lístek na zavazadlo, jejichž součástí tyto podmínky a doporučení jsou; „leteckým dopravcem“ je myšlen jakýkoli letecký dopravce, který na základě výše uvedené letenky cestujícího nebo zavazadlo přepravuje nebo se k tomu zavazuje nebo který poskytne jiné služby s přepravou související. „Montrealská úmluva“ je úmluva o sjednocení některých pravidel týkajících se mezinárodní letecké přepravy, která byla podepsána v Montrealu 28. května 1999.
2. Přeprava na základě letenky podléhá pravidlům odpovědnosti stanoveným Montrealskou úmluvou, s výjimkou případů, kdy by se nejednalo o mezinárodní přepravu ve smyslu této úmluvy.
3. Dále podléhá přeprava a jiné služby letecké společnosti (I) podmínkám uvedeným na letence, (II) platným tarifním podmínkám, (III) přepravním podmínkám a zvláštním ustanovením letecké společnosti, které tvoří součást této smlouvy (na přání jsou k nahlédnutí nebo k dostání v kanceláři leteckého přepravce nebo u prodejce cestovních služeb); při přepravě z/do měst v USA nebo v Kanadě jsou použity zde platné tarifní podmínky.
4. Název letecké společnosti může být na letence uveden ve zkrácené verzi. Úplný nebo zkrácený název letecké společnosti musí být z tarifních a přepravních podmínek, z jiných ustanovení nebo z letových plánů leteckého přepravce zjevný. Adresou letecké společnosti je odletové letiště uvedené na letence vedle zkráceného názvu letecké společnosti. Jako sjednaná místa mezipřistání platí ta místa, která jsou jako místa mezipřistání uvedena na letence nebo na příslušné trase v letovém plánu. Na základě letenky platí přeprava, kterou zajišťuje více na sebe navazujícími leteckými přepravci, jako jedna přeprava.
5. Přepravce, který vydá letenku na přepravní služby jiného přepravce, v tomto ohledu jedná pouze jako zástupce.
6. Vyloučení nebo omezení odpovědnosti platí také ve prospěch zástupců, zaměstnanců a zmocněnců leteckého přepravce a dále ve prospěch každé osoby, jejíž letadlo přepravce k přepravě používá, včetně jejich zástupců, zaměstnanců nebo zmocněnců.
7. Odbavené zavazadlo bude doručeno majiteli letenky.

Poškození zavazadel v mezinárodní přepravě musí být přepravci oznámeno písemně, a sice bezprostředně po zjištění poškození, nejpozději však sedm dní po obdržení zavazadla, v případě zpoždění do 21 dní od obdržení zavazadla. Za poškození zavazadla v jiné přepravě platí pravidla uvedená v příslušných přepravních a tarifních podmínkách.

8. Letenka opravňuje k přepravě v tom termínu a na té trase, které jsou na letence uvedené, které byly objednány v souladu s podmínkami přepravce a které mohly být v případě potřeby ze strany přepravce zpětně potvrzeny. V případě nenastoupení na let nárok na přepravu zaniká.

9. Cestující v letecké přepravě musí splnit příslušné cestovní formalities, předložit potřebné výstupní, vstupní a jiné dokumenty a také se na letišti dostavit v čas stanovený leteckým přepravcem nebo v případě, že tento čas stanoven není, tak v dostatečném předstihu, aby se stihl před nástupem na let odbavit.

10. Žádný zástupce, zaměstnanec ani zmocněnec letecké společnosti není oprávněn doplňovat, měnit nebo zrušit ustanovení této smlouvy.

Upozornění na rozsah odpovědnosti za škody v případě smrti nebo zranění cestujících

Pro případ zranění nebo smrti cestujících v letecké přepravě nejsou stanoveny žádné maximální limity. Do výše škody v hodnotě 100.000 SZR zvláštního práva čerpání (Sonderziehungsrecht) dle určení Mezinárodního měnového fondu (suma zaokrouhlená v místní měně) nemůže letecká společnost proti nárokům na náhradu škody vznášet námitky.

V případě nároků přesahujících tuto sumu může letecká společnost v případě, že prokáže, že nešlo o případ nedbalosti nebo jiného zavinění, odpovědnost odvrátit.

Zálohové finanční odškodnění

V případě zranění nebo smrti cestujícího musí letecký přepravce v patnáctidenní lhůtě po zjištění události poskytnout osobě, která má na odškodnění nárok, zálohovou platbu na pokrytí okamžitých finančních potřeb. V případě smrti tato platba činí ne méně než 16.000 SZR.

Další krytí je možno získat na základě sjednání soukromého cestovního pojištění. Takového pojistného krytí se omezení odpovědnosti leteckého přepravce stanovené Montrealskou úmluvou nebo dalších zvláštních ujednání netýká. Pro více informací se prosím obraťte na příslušného leteckého přepravce, pojišťovnu nebo pořadatele zájezdu.

Upozornění na omezení odpovědnosti v případě zpoždění cestujících nebo zavazadel

Za škody způsobené v důsledku zpoždění nese letecký přepravce odpovědnost v případě osob jen do výše 4.150 SZR za cestujícího, a to s výjimkou případů, kdy by letecká společnost přijala veškerá opatření, aby škodě zamezila, nebo že by taková opatření nebylo možné přijmout. Odpovědnost za škody v případě zpoždění zavazadla je omezena na maximální hodnotu 1.000 SZR. Za zpoždění zavazadel je letecký přepravce zodpovědný s výjimkou případů, kdy by letecká společnost přijala veškerá opatření, aby škodě zamezila, nebo že by taková opatření nebylo možné přijmout. Od 17. 5.2005 mohou být dále uplatněna práva dle nařízení EG Nr. 261/04 z 11. 04. 2004 o společných pravidlech vyrovnání a podpory cestujících v případě nekonání se, zrušení nebo dlouhého zpoždění letu.

Upozornění na omezení odpovědnosti v případě zničení, ztráty nebo poškození zavazadel

Letecký přepravce ručí za zničení, ztrátu nebo poškození zavazadel do maximální výše 1.000 SZR. U odbavených zavazadel platí zodpovědnost pouze v případě, že zavazadlo před odbavením nebylo poškozeno.

U kabinových zavazadel ručí letecký přepravce pouze za chybné zacházení.

Vyšší limity odpovědnosti za zavazadla

Vyšší limit odpovědnosti je možné uplatnit, pokud cestující nejpozději při odbavení podá speciální přihlášku a uhradí odpovídající dodatečný příplatek.

Odpovědnost smluvního a přepravující společnosti

V případě, že smluvní a přepravující letecká společnost není identická, může cestující svou stížnost nebo nárok na odškodnění směřovat na kteroukoli ze společností. V případě, že je na letence uvedeno jméno nebo kód jedné společnosti, smluvním partnerem je tato společnost. Některé letecké společnosti za křehké, cenné předměty nebo předměty podléhající zkáze nepřebírají žádnou zodpovědnost.

Další informace získáte u leteckého přepravce nebo u pořadatele zájezdu.

Právní nároky

Právní nároky na náhradu škody je nutno uplatnit do dvou let počínaje dnem příletu letadla nebo dnem, ve kterém mělo letadlo přiletět.

Upozornění na předpisy a všeobecná omezení odpovědnosti dle Varšavské úmluvy:

V případě cesty, kdy je cílové místo nebo místo mezipřistání v jiné zemi než v zemi odjezdu může přeprava cestujících podléhat Varšavské úmluvě. Varšavská úmluva omezuje odpovědnost leteckého přepravce v případě smrti nebo zranění cestujících a v případě ztráty nebo poškození zavazadla. Viz také „Oznámení cestujícím o omezení odpovědnosti“.

Smluvní podmínky v rámci letecké přepravy

1. Ve smyslu této smlouvy „letenka“ znamená tu letenku a lístek na zavazadlo, jejichž součástí tyto podmínky a doporučení jsou; „leteckým dopravcem“ je myšlen jakýkoli letecký dopravce, který na základě výše uvedených letenky cestujícího nebo zavazadlo přepravuje nebo se k tomu zavazuje nebo který poskytne jiné služby s přepravou související. „Varšavská úmluva“ je úmluva, která sjednocuje pravidla týkající se letecké přepravy, která byla podepsána ve Varšavě 12. října 1929, nebo tato úmluva ve znění vydaném v Haagu podepsaná 28. září 1955, podle toho, která z nich je použita.

2. Přeprava na základě letenky podléhá pravidlům odpovědnosti stanoveným Varšavskou úmluvou, s výjimkou případů, kdy by se nejednalo o mezinárodní přepravu ve smyslu této úmluvy.

3. Dále podléhá přeprava a jiné služby letecké společnosti (I) podmínkám uvedeným na letence, (II) platným tarifním podmínkám, (III) přepravním podmínkám a zvláštním ustanovením letecké společnosti, které tvoří součást této smlouvy (na přání jsou k nahlédnutí nebo k dostání v kanceláři leteckého přepravce nebo u prodejce cestovních služeb); při přepravě z/do měst v USA nebo v Kanadě jsou použity zde platné tarifní podmínky.

4. Název letecké společnosti může být na letence uveden ve zkrácené verzi. Úplný nebo zkrácený název letecké společnosti musí být z tarifních a přepravních podmínek, z jiných ustanovení nebo z letových plánů leteckého přepravce zjevný. Adresou letecké společnosti je odletové letiště uvedené na letence vedle zkráceného názvu letecké společnosti. Jako sjednaná místa mezipřistání platí ta místa, která jsou jako místa mezipřistání uvedena na letence nebo na příslušné trase v letovém plánu. Na základě letenky platí přeprava, kterou zajišťuje více na sebe navazujícími leteckými přepravci, jako jedna přeprava.

5. Přepravce, který vydá letenku na přepravní služby jiného přepravce, v tomto ohledu jedná pouze jako zástupce.

6. Vyloučení nebo omezení odpovědnosti platí také ve prospěch zástupců, zaměstnanců a zmocněnců leteckého přepravce a dále ve prospěch každé osoby, jejíž letadlo přepravce k přepravě používá, včetně jejich zástupců, zaměstnanců nebo zmocněnců.

7. Odbavené zavazadlo bude doručeno majiteli letenky. Poškození zavazadel v mezinárodní přepravě musí být přepravci oznámeno písemně, a sice bezprostředně po zjištění poškození, nejpozději však sedm dní po obdržení zavazadla, v případě zpoždění do 21 dní od obdržení zavazadla. Za poškození zavazadla v jiné přepravě platí pravidla uvedená v příslušných přepravních a tarifních podmínkách.

8. Letenka opravňuje k přepravě v tom termínu a na té trase, které jsou na letence uvedené, které byly objednané v souladu s podmínkami přepravce a které mohly být v případě potřeby ze strany přepravce zpětně potvrzeny. V případě nenastoupení na let nárok na přepravu zaniká.

9. Dopravce vynaloží k včasné přepravě cestujících a zavazadel maximální úsilí.

10. Cestující na letecké přepravě je sám povinen splnit oficiální cestovní formalities, předložit nezbytné výstupní a vstupní a jiné dokumenty a dorazit na letiště v čas stanovený leteckým přepravcem nebo v případě, že tento čas nebyl stanoven, v dostatečném předstihu, aby se před letem stihl odbavit.

11. Žádný zástupce, zaměstnanec nebo zmocněnec leteckého přepravce doplnit, změnit nebo zrušit žádné z ustanovení sjednaných v této smlouvě.

Oznámení cestujícím o omezení odpovědnosti

Cestující, jejichž let končí nebo se přeruší v jiném státě, než z jakého cestují, upozorňujeme, že ustanovení Varšavské úmluvy lze aplikovat na celou cestu včetně země odletu a země příletu. Pro cestující, kteří letí z nebo do USA nebo kteří zde mají plánované přerušení cesty nebo mezipřistání, platí dohoda a další zvláštní ujednání, které jsou součástí příslušných tarifních podmínek. V těchto tarifních podmínkách je uvedeno, že odpovědnost letecké společnosti, jež vydala letenku, a některých dalších leteckých společností, které těmto zvláštním ujednáním podléhají, je v případě smrti nebo zranění většinou omezena do výše prokázané škody, maximálně však do výše 75.000 \$ za osobu, a že tato odpovědnost platí pouze v případě, že na straně dopravce nedošlo k nedbalosti.

Pro klienty, kteří cestují s leteckou společností, která těmto zvláštním ujednáním nepodléhá, nebo pro klienty, kteří neletí z nebo do USA nebo kteří zde nemají plánované přerušení cesty nebo mezipřistání, je odpovědnost leteckého přepravce za smrt nebo zranění cestujících ve většině případů omezena na 10.000 \$ nebo 20.000 \$. Jména leteckých společností, která podléhají výše uvedeným zvláštním ujednáním mohou být vyžádány u kterékoli letecké společnosti nebo pořadatele zájezdu.

Další krytí je možné získat uzavřením dodatečného soukromého cestovního pojištění. Na toto pojištění se nevztahuje omezení, jež platí pro leteckou přepravu v rámci Varšavské úmluvy nebo dalších zvláštních ujednání. Pro další informace se prosím obraťte na leteckou společnost, pojišťovnu nebo pořadatele zájezdu.

Poznámka

Výše uvedený limit ve výši 75.000 \$ zahrnuje náklady na soudní jednání. V případě, že budou nároky uplatněny v zemi, ve které jsou právní náklady poskytovány odděleně, činí limit 58.000 \$ a nezahrnuje náklady na soudní jednání.

Upozornění na nařízení (ES) č. 2027/97 a 889/02 o odpovědnosti leteckých přepravců v případě nehod

Odpovědnost dle předpisů leteckého přepravce popřípadě předpisů společenství leteckých přepravců (Luftfahrtunternehmen bzw. von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft) odpovídá pravidlům uvedeným v Montrealské úmluvě.

„Letecký přepravce“ je letecký přepravce s platnou provozní licencí.

„Společenství leteckých přepravců“ tvoří letečtí přepravci s platnou provozní licencí vydanou členským státem v souladu s nařízením (EHS) č. 2407/92.

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Student Agency k.s. Vezměte prosím na vědomí, že překlad má pouze informační charakter. V případě reklamací a sporů vyplývají vzájemný práva a povinnosti stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele zájezdu.

http://www.tui.com/fileadmin/pdf/Reisebedingungen/Ausfuehrl_Reisebed_Wi_1819_70.Aufl_final.pdf

Student Agency k.s., www.dovolena.cz

REISEBEDINGUNGEN ÖSTERREICH

ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN (ARB 1992)

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl.247/93 inklusive
„Ergänzende Bestimmungen zu den ARB 1992 für alle Reisen des Veranstalters
TUI Deutschland GmbH“



airtours

Gültig bis zur Veröffentlichung aktualisierter
Allgemeiner Reisebedingungen durch die Wirtschaftskammer
nach Inkrafttreten der neuen Pauschalreiserrichtlinie

ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN

ANPASSUNG AN DIE NOVELLE ZUM KONSUMENTENSCHUTZGESETZ BGBl.247/93

Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe.

Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der **Vermittler** übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/ Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im Allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit ihren Kunden/ Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

DIE BESONDEREN BEDINGUNGEN

- der vermittelten Reiseveranstalter,
 - der vermittelten Transportunternehmen z. B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) u.
 - der anderen vermittelten Leistungsträger
- gehen vor.**

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.

1. BUCHUNG/VERTRAGSABSCHLUSS

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern) mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden.

Reisebüros sollten Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen.

Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 8 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhändigen.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Derjenige, der für sich oder Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest-) Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig.

Reiseunternehmen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

2. INFORMATIONEN U. SONST. NEBENLEISTUNGEN

2.1. INFORMATIONEN ÜBER PASS-, VISA-, DEISEN-, ZOLL- UND GESUNDHEITSPOLIZEILICHE VORSCHRIFTEN

Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können (insbesondere an Hand des TIM). Im übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums.

Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über

besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

2.2. INFORMATIONEN ÜBER DIE REISELEISTUNG

Das Reisebüro ist verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

3. RECHTSSTELLUNG UND HAFTUNG

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
- die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und Ausfolgung der Reisedokumente;
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z. B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen).

Das Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung.

Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

4. LEISTUNGSSTÖRUNGEN

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen.

Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt -, den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 8 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

1. BUCHUNG/VERTRAGSABSCHLUSS

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

2. WECHSEL IN DER PERSON DES REISETEILNEHMERS

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

2.1. ABTRETUNG DES ANSPRUCHS AUF REISELEISTUNG

Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

2.2. ÜBERTRAGUNG DER REISEVERANSTALTUNG

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

3. VERTRAGSINHALT, INFORMATIONEN UND SONSTIGE NEBENLEISTUNGEN

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen

Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

4. REISEN MIT BESONDEREN RISKEN

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z. B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

5. RECHTSGRUNDLAGEN BEI LEISTUNGSSTÖRUNGEN

5.1. GEWÄHRLEISTUNG

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

5.2. SCHADENERSATZ

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen. Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Wertes mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

5.3. MITTEILUNG VON MÄNGELN

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

5.4. HAFTUNGSRECHTLICHE SONDERGESETZE

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

6. GELTENDMACHUNG VON ALLFÄLLIGEN ANSPRÜCHEN

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern.

Gewährleistungsansprüche können seit 1.1.2002 innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

7. RÜCKTRITT VOM VERTRAG

7.1. RÜCKTRITT DES KUNDEN VOR ANTRITT DER REISE

a) RÜCKTRITT OHNE STORNOGEBÜHR

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden.

ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN

In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung.

Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten; zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

b) ANSPRUCH AUF ERSATZLEISTUNG

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

c) RÜCKTRITT MIT STORNOGEBÜHR

Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT

(Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr)

bis 30. Tag vor Reiseantritt	10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	85 %

des Reisepreises.

2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)

bis 30. Tag vor Reiseantritt	10 %
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	15 %
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt	30 %
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	45 %

des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

RÜCKTRITTSERKLÄRUNG

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt sich, dies

- mittels eingeschriebenen Briefes oder
- persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

d) NO-SHOW

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c. 1. (Sonderflüge usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. c. 2. (Einzel-IT usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen. Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

7.2. RÜCKTRITT DES VERANSTALTERS VOR ANTRITT DER REISE

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d. h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht ihm zu.

7.3. RÜCKTRITT DES VERANSTALTERS NACH ANTRITT DER REISE

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

8. ÄNDERUNG DES VERTRAGES

8.1. PREISÄNDERUNGEN

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reiseternin mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen.

Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreiseternin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a).

8.2. LEISTUNGSÄNDERUNGEN NACH ANTRITT DER REISE

- Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.

- Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

9. AUSKUNFTSERTEILUNG AN DRITTE

Auskünfte über die Namen der Reiseteilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

10. ALLGEMEINES

Die unter b) angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormals lit. b (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormals lit. c (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlungen unter 1 Kt 718/93-3 im Kartellregister eingetragen.

Ergänzende Bestimmungen zu den ARB1992 für alle Reisen des Veranstalters TUI Deutschland GmbH:

Beachten Sie bitte den nachfolgenden Text, denn er wird zusammen mit den „ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN“ (ARB 1992) gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz, Inhalt Ihres mit uns abgeschlossenen Reisevertrages.

1. BUCHUNG/VERTRAGSABSCHLUSS

1.1. Ihre Anmeldung ist für uns verbindlich, sobald wir sie Ihrem Reisebüro gegenüber schriftlich bestätigt haben.

1.2. Zur Absicherung der Kundengelder hat der Veranstalter eine Insolvenzversicherung beim Deutschen Reiseversicherungverein VVaG (DRS) abgeschlossen. Ein Versicherungsschein befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Stornierung.

1.3. Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die Anzahlung in Höhe von i. d. R. 25 % des Gesamtpreises fällig. Bei Angeboten von XTUI, X1-2-FLY, Fly & Mix sowie bei Ticket-Paketen bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft beträgt die Anzahlung 40 % des Gesamtpreises. Die Kosten für Reiseversicherungen werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig.

1.4. Der restliche Preis wird fällig, wenn feststeht, dass Ihre Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und der Reiseplan (bei ticketlosem Reisen) bzw. die Reiseunterlagen entweder bei Ihrer Buchungsstelle (z.B. Reisebüro, Online-Reisebüro, Call Center) bereitliegen oder Ihnen verabredungsgemäß übermittelt werden. Bei Kurzfristbuchungen (ab dem 30. Tag vor Reisebeginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig. Sofern sich unser Angebot nach Drucklegung des Kataloges ändert oder Druckfehler festgestellt wurden, teilt Ihnen diese Abweichungen Ihr Reisebüro mit.

1.5. Der Reiseteilnehmer hat während der Zeit der Vertragsabwicklung Änderungen seines Namens, sowie jede Änderung seiner Anschrift sofort schriftlich anzuzeigen. Gibt der Reiseteilnehmer eine Änderung seiner Anschrift nicht bekannt und gehen ihm deshalb an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandte, rechtlich bedeutsame Erklärungen nicht zu, so gelten die Erklärungen trotzdem als zugegangen.

2. VERMITTLUNG VON FREMDLEISTUNGEN

Der Veranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort).

3. LEISTUNGEN/PREISE

Nicht in Anspruch genommene Leistungen können im Allgemeinen nicht erstattet werden.

Die Verlängerung Ihres Urlaubsaufenthaltes ist nur nach Rücksprache mit unserer Reiseleitung sowie bei Verfügbarkeit der Unterbringung und späteren Rückflugplätzen möglich. Bei Ferienaufenthalten über 3 Wochen entstehen Kosten für freibleibende oder frei zu haltende Flugplätze, daher ist die Berechnung einer Flugausgleichsgebühr möglich. Im Linienflugverkehr sind besondere Tarif- und Anwendungsbestimmungen zu berücksichtigen.

Allfällige Preisdifferenzen gegenüber inländischen oder ausländischen Anbietern für vergleichbare Leistungen erklären sich mit unterschiedlich verfügbaren Kapazitäten.

Seit dem 16.07.2006 ist der Veranstalter gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten. Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“) finden Sie auf der Internetseite der TUI in Österreich (www.tui.at).

4. PREISÄNDERUNGEN ZUM KATALOG

4.1. VOR VERTRAGSABSCHLUSS

Wir behalten uns vor, bis zum Vertragsabschluss Änderungen der Katalogpreise, die sich zum Beispiel aus gestiegenen Kosten und Gebühren ergeben, vorzunehmen.

4.2. NACH VERTRAGSABSCHLUSS

Eine Preisenerhöhung ist in dem Umfang möglich, wie sich durch die Preisänderung der Leistungsträger die Erhöhung des (entsprechenden) Reisekostenanteils auf den Reisepreis im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses auswirkt. Der Reisepreis kann sich in dem Verhältnis erhöhen, in dem sich die jeweilige Kostenposition erhöht, an die die Preisenerhöhung geknüpft ist.

ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN

Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten für den Reiseveranstalter, etwa auf Grund gestiegener Treibstoffkosten, so hat der Reiseveranstalter das Recht, diese Zusatzkosten nach folgender Regelung den Kunden zusätzlich in Rechnung zu stellen.

1) Bei einer Preiserhöhung, welche vom Beförderungsunternehmen dem Reiseveranstalter pro Sitzplatz in Rechnung gestellt wird, kann der Reiseveranstalter diese Zusatzkosten an den Kunden weiterverrechnen.

2) Wird seitens des Beförderungsunternehmens die Preiserhöhung für das gesamte Beförderungsmittel in Rechnung gestellt, so können diese zusätzlichen Kosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt, und der sich so für den Einzelplatz ergebende Erhöhungsbetrag vom Reisenden verlangt werden. Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben/ Steuern, wie z.B. Hafengebühren, Umsatzsteuer oder Taxen gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis um den sich aus diesen erhöhten Kosten ergebenden Betrag gegenüber den Kunden erhöht werden.

Eine Preissenkung aus diesen Gründen ist an den Reisenden weiterzugeben. Die Berechnung des neuen (gesenkten) Preises bzw. die Preissenkung erfolgt sinngemäß bzw. analog zu den obigen Bestimmungen.

5. GEWÄHRLEISTUNG/HAFTUNG

Bei Fluggesellschaften ist die Haftung der Höhe nach in jedem Fall gesetzlich mit den in Artikel 22 des Warschauer Abkommens BGBl 286/1961 idF. jeweils BGBl 161/1971 genannten Höchstbeträgen beschränkt.

6. UMBUCHUNG/STORNIERUNG/NAMENSÄNDERUNG

Werden von Ihnen nach erfolgter Buchung Änderungen hinsichtlich des abgeschlossenen Vertrages gewünscht (Reisetermin, Reiseziel, Unterkunft, Beförderungsart, etc.), bedarf es einer neuen Vereinbarung mit dem Veranstalter. Auf Ihren Wunsch nimmt der Veranstalter, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt eine Abänderung der Bestätigung (Umbuchung) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung. Dafür wird eine gesonderte Gebühr von € 50,- pro Person erhoben. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Bitte achten Sie deshalb auch auf die korrekte Schreibweise Ihres Namens. Darüber hinaus gilt Folgendes: Bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft (außer Änderungen innerhalb der gebuchten Unterkunft) oder des Reisetermins wird der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet auf der Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen.

Bei einer Änderung innerhalb der gebuchten Unterkunft (z. B. Änderung der Zimmerkategorie, der Verpflegungsart oder der Zimmerbelegung des gebuchten Zimmers) wird der Preis für die geänderten Leistungen anhand der der Buchung bisher zugrundeliegenden Preise und Bedingungen neu ermittelt. Spätere Änderungen sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung hinaus, können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 7.1.c) bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden. Des Weiteren können

Flugumbuchungen, Änderungen des Reisetermins, des Reiseziels und des Reiseantritts bei Angeboten von XTUI und X1-2-FLY stets nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den geltenden Bedingungen bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden.

Bei Rücktritt von „Hotel only“ Buchungen gelten die gleichen Stornogebühren wie unter Punkt 7.1. c) 1. angeführt.

Ausnahmen von der Standardregelung laut Punkt 7.1. c) 1 gelten für folgende Produkte:

AUSNAHMEN VON DER STANDARDREGELUNG

A) Ferienwohnungen/-häuser/Appartements, Caravan Parks, auch bei Bus- und Bahnreise, Motorradrundreisen, Golfpakete (soweit nicht in Reisen im Sinne von Punkt 7.1. c) 1 inkludiert), airtours Private travel und TUI á la carte

bis zum 46. Tag vor Reiseantritt.....	25 %
ab dem 45. Tag vor Reiseantritt.....	50 %
ab dem 35. Tag vor Reiseantritt.....	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise.....	90 %

des Reisepreises

B) Schiffsreisen, Spezialprogramme, Aktivprogramme, Camper-Programme

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt.....	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt.....	40 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt.....	50 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt.....	60 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt.....	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise.....	95 %

des Reisepreises

C) Bei lediglich vermittelten Eintrittskarten, z. B. für Musicals, gelten die Stornobedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

D) Für Angebote von XTUI, X1-2-FLY und für Ticket-Pakete bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft gelten folgende Stornogebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt.....	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt.....	55 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt.....	65 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt.....	75 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt.....	85 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise.....	95 %

des Reisepreises

E) Für besondere Produkte des Reiseveranstalters Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) (Rundreisen in Kooperation mit Gebeco sowie Schiffsreisen mit Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Adventures, Plantours Kreuzfahrten, Nicko Cruises und Göta Kanal) gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor der Buchung mitgeteilt werden.

F) Für TUI Cars werden Stornogebühren in Höhe von 90% erst ab 24 Stunden vor Anreise fällig.

G) Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Veranstalter berechtigt, für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 10,- zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet.

7. BUCHUNG VON EINZELLEISTUNGEN

Die AGB gelten auch für die Einzelleistung Flug der TUI Deutschland GmbH, soweit die Punkte auf eine Flugleistung zutreffen. Bei Buchung einer „EINZELLEISTUNG Flug“ ist keine Insolvenzabsicherung beinhaltet und es besteht keine Beistandspflicht, da diese Leistung nicht unter die neue Pauschalreiserrichtlinie fällt. Für die „EINZELLEISTUNG Flug“ der TUI Deutschland GmbH gelten die Stornogebühren Lt. Punkt 7.1. C) 1. Bitte beachten Sie auch die Kundeninformationen für Flugreisende auf der nachfolgenden Seite.

Diese Reisebedingungen gelten nicht für alle weiteren Einzelleistungen (z.B. Eintrittskarten als Einzelleistung, TUI Bootsferien und Leistungen des TUI Ticket Shop (TTS) sowie die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Sinne des Pauschalreisegesetzes 5. Abschnitt. Über diese erhalten Sie jeweils gesonderte Information.

8. REISEVERSICHERUNG

Wir empfehlen Ihnen bei jeder Buchung den Abschluss einer Storno- und Reiseversicherung. Angebote und Informationen dazu finden Sie in den Preisteilen unserer Kataloge von unserem Partner, der Europäischen Reiseversicherung AG, Wien.

Eine vollständige Fassung der Reisebedingungen finden Sie auch auf www.tui.at.

Ab 01. Juli 2018 tritt eine neue Pauschalreiserrichtlinie in Kraft. Derzeit wird von der WKÖ auch an einer Neufassung der ARB (Allgemeine Reisebedingungen) gearbeitet. Sobald diese Gültigkeit erlangen, liegen sie in Ihrem Reisebüro auf und sind online verfügbar. Sie sind ab diesem Zeitpunkt Grundlage für Neubuchungen.

Änderungen vorbehalten. Stand Juni 2018.

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Handelsregister: Hannover HRB 62522

Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“)
Postfach 11 51
28801 Stuhr
Handelsregister: Walsrode HRB 110468

Dieser Sicherungsschein gilt für alle Leistungen der Veranstalter TUI Deutschland GmbH und Wolters Reisen GmbH, nicht dagegen für nur vermittelte Einzelleistungen, soweit diese nicht Bestandteil einer Pauschalreise sind.

Sicherungsschein für Pauschalreisen gemäß § 651k des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer.
Der Sicherungsschein ist befristet bis zum Ende der gebuchten Reise, längstens aber bis zum 31.12.2019.
Veranstalter: TUI Deutschland GmbH - Sicherungsschein Nummer: 1.050.430

Der unten angegebene Kundengeldabsicherer stellt für den oben bezeichneten Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden sicher, dass von ihm erstattet werden

- der gezahlte Reisepreis, soweit Reiseleistungen infolge Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Reiseveranstalters ausfallen, und
- notwendige Aufwendungen, die dem Reisenden infolge Zahlungsunfähigkeit oder Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Reiseveranstalters für die Rückreise entstehen.

Die vorstehende Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Jahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 110 Mio. Euro. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zu dem Höchstbetrag steht. Die Erstattung fälliger Beträge erfolgt erst nach Ablauf des Jahres (01.01. bis 31.12.), in dem der Versicherungsfall eingetreten ist.

Schadenregulierungsstelle:
Europäische Reiseversicherung AG, Postfach 80 05 45, 81605 München,
Telefon: +49 (0) 89 4166 – 1570; Telefax: +49 (0) 89 4166 – 2570

Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG


Vorsitzender des Aufsichtsrats: Norbert Fiebig;
Vorstand: Prof. Wolfgang Richter, Lothar Sturm;
Sitz der Gesellschaft: Berlin (AG Charlottenburg HR B 128319 B)

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:
Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG
Verwaltung: Rosenheimer Straße 116, 81669 München
Telefon: +49 (0) 89 4166 – 1500

Kundeninformation für Flugreisende

Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder der Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens. Welches der Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben.

Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ vom 28.05.1999. Soweit dieses (noch) nicht anwendbar ist, gelten weiterhin die entsprechenden Bestimmungen des Warschauer Abkommens. Den Text sowohl des Montrealer Übereinkommens als auch des Warschauer Abkommens finden Sie unter http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf.

Hinweis an international reisende Fluggäste auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Montrealer Übereinkommen.

Eine Beförderung im internationalen Luftverkehr kann dem Montrealer Übereinkommen unterliegen, sofern nach Vereinbarung der Parteien der Abgangs- und der Bestimmungsort in den Hoheitsgebieten von zwei Vertragsstaaten liegen. Das Montrealer Übereinkommen kann ebenfalls Anwendung finden, wenn Abgangs- und Bestimmungsort zwar im Hoheitsgebiet nur eines Vertragsstaates liegen, aber eine Zwischenlandung in dem Hoheitsgebiet eines anderen Staates vorgesehen ist, selbst wenn dieser kein Vertragsstaat ist.

Das Montrealer Übereinkommen regelt die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung, für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck sowie für Verspätung und kann diese beschränken.

Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteil diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Fluggast oder sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Montrealer Übereinkommen“ das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr gezeichnet in Montreal am 28. Mai 1999.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheins unterliegt der Haftungsordnung des Montrealer Übereinkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne dieses Übereinkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandepunkte gelten solche, die im Flugschein oder in Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandepunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinander folgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderungen gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheininhaber ausgeliefert.

Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks. Für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Anreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu dem vom Luftfrachtführer bestimmten Zeitpunkt, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

10. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

Hinweis auf Umfang der Haftung wegen Schadensersatz bei Tod oder Körperverletzung

Es gibt keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 100.000 Sonderziehungsrechten gemäß der Definition des Internationalen Währungsfonds (SZR) (gerundeter Betrag in Landeswährung) kann das Luftfahrtunternehmen keine Einwendungen gegen Schadensersatzforderungen erheben. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen kann das Luftfahrtunternehmen durch den Nachweis abwenden, dass es weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt hat.

Vorschusszahlungen

Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat der Luftfrachtführer innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadensberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt diese

Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR.

Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartige Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbeschränkung des Luftfrachtführers im Rahmen des Montrealer Übereinkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Verspätung von Fluggästen und Reisegepäck

Für Verspätungsschäden haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 4.150 SZR je Reisenden, es sei denn, dass das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat, oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war.

Der Luftfrachtführer haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck, es sei denn, dass er alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Reisegepäck ist auf 1.000 SZR begrenzt.

Seit dem 17.05.2005 können daneben Rechte aus der Verordnung EG Nr. 261/04 vom 11.04.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bestehen.

Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck

Der Luftfrachtführer haftet für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1.000 SZR. Bei aufgegebenem Reisegepäck besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, sofern nicht das Reisegepäck bereits vorher schadhaft war.

Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck haftet das Luftfahrtunternehmen nur für schuldhaftes Verhalten.

Höhere Haftungsgrenze für Reisegepäck

Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen Zuschlag entrichtet.

Haftung des vertraglichen und des ausführenden Luftfrachtführers

Wenn der ausführende Luftfrachtführer nicht mit dem vertraglichen Luftfrachtführer identisch ist, kann der Fluggast seine Anzeige oder Schadensersatzansprüche an jeden der beiden Luftfrachtführer richten. Ist auf dem Flugschein der Name oder Code eines Luftfrachtführers angegeben, so ist dieser der Vertrag schließende Luftfrachtführer.

Einige Fluggesellschaften übernehmen keine Haftung für zerbrechliche, wertvolle oder verderbliche Gegenstände. Weitere Auskünfte erteilen die Fluggesellschaften oder der Reiseveranstalter.

Gerichtliche Geltendmachung

Gerichtliche Klagen auf Schadensersatz sind innerhalb von zwei Jahren einzureichen, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen.

Hinweis auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Warschauer Abkommen

Bei einer Reise mit einem endgültigen Bestimmungsort oder einer Zwischenlandung in einem anderen Land als dem Abgangsland, kann die Beförderung des Fluggastes dem Warschauer Abkommen unterliegen, das in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung sowie für Verlust oder Beschädigung von Gepäck beschränkt. Siehe auch „Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbeschränkung“.

Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteil diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Fluggast oder sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Warschauer Abkommen“ das Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über Beförderung im internationalen Luftverkehr, gezeichnet in Warschau am 12. Oktober 1929, oder dieses Abkommen in der Fassung von Den Haag, gezeichnet am 28. September 1955, je nachdem, welches zur Anwendung kommt.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheins unterliegt der Haftungsordnung des Warschauer Abkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne des Abkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des

Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandepunkte gelten solche, die im Flugschein oder in den Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandepunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinanderfolgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderung gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als dessen Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheininhaber ausgeliefert. Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks, für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Luftfrachtführer ist nach besten Kräften bemüht, Fluggast und Gepäck möglichst pünktlich zu befördern.

10. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Ausreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu dem vom Luftfrachtführer bestimmten Zeitpunkt, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

11. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbeschränkung

Fluggäste, die ihre Flugreise in einem anderen Land als dem Land des Reiseantritts beenden oder unterbrechen, werden darauf hingewiesen, dass die Bestimmungen des Warschauer Abkommens auf die gesamte Flugreise einschließlich einer Flugstrecke gänzlich innerhalb des Reiseantrittslandes oder des Bestimmungslandes Anwendung finden können. Für Fluggäste, die eine Flugreise nach oder von den USA unternehmen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA aufweist, sehen das Abkommen und weitere Sondervereinbarungen, die Bestandteil der anwendbaren Tarifbestimmungen sind, vor, dass die Haftung der Luftverkehrsgesellschaft, die diesen Flugschein ausgestellt hat, und bestimmter anderer Luftverkehrsgesellschaften, die diesen Sondervereinbarungen unterliegen, für Tod und Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen auf nachgewiesene Schäden, maximal jedoch auf US \$ 75.000 pro Fluggast begrenzt ist, und das die Haftung bis zu diesem Limit auch ohne Fahrlässigkeit des Luftfrachtführers gilt.

Für Fluggäste, die mit einer Luftverkehrsgesellschaft reisen, die diesen Sondervereinbarungen nicht unterliegen, oder Fluggäste, die nicht nach den USA reisen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA nicht aufweist, ist die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen begrenzt auf etwa US \$ 10.000 oder auf US \$ 20.000.

Die Namen der Luftverkehrsgesellschaften, die den Sondervereinbarungen unterliegen, können bei allen Flugscheinbüros dieser Luftverkehrsgesellschaften oder beim Reiseveranstalter erfragt werden. Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartige Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbeschränkung des Luftfrachtführers im Rahmen des Warschauer Abkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

Anmerkung

Das obige Limit von US \$ 75.000 schließt Kosten der Rechtsverfolgung ein; falls ein Anspruch in einem Land erhoben wird, in dem Kosten der Rechtsverfolgung gesondert zuerkannt werden, beträgt das Limit US \$ 58.000 ohne Einschluss der Kosten der Rechtsverfolgung.

Hinweis auf die Verordnungen (EG) 2027/97 und 889/02 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen

Die Haftung von Luftfahrtunternehmen bzw. von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft i.S.d. Verordnungen entspricht derjenigen nach dem Montrealer Übereinkommen.

„Luftfahrtunternehmen“ sind Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung.

„Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft“ sind Luftfahrtunternehmen mit einer von einem Mitgliedstaat im Einklang mit der Verordnung (EWG) Nr. 2407/92 erteilten gültigen Betriebsgenehmigung.