

REWE Austria Touristik GmbH
značka BILLA REISEN
Pojištění proti úpadku

25. Zajištění peněz zákazníka podle Nařízení o zájezdech - PRV

25.1. My, REWE Austria Touristik GmbH, jsme pojistili všechny peníze zákazníků za námi pořádané cesty v míře Nařízení o zájezdech - PRV, BGBl/Sb. II čís. 260/2018. Přímý nárok jednotlivého cestujícího je dán bankovní zárukou čís. GA3119-04143 u Raiffeisen Bank International RBI, A-1030 Wien, Am Stadtpark 9. Ručení RBI se omezuje vůči zákazníkovi na ním zaplacenou cenu cesty, resp. na dodatečné insolventní výdaje za zpětnou cestu a je v případě škodní události omezen výší bankovní záruky. Pokud by nebyla bankovní záruka pro uspokojení veškerých nároků dostatečná, tak budou pohledávky zákazníků plněny alikvótním podílem. Platba zálohy smí být provedena nejdříve jedenáct měsíců před domluveným ukončením cesty a činí 20% z ceny cesty. Doplatek ceny je placen - postupně proti vydávání cestovních dokladů cestujícímu - nejdříve 20 dnů před nástupem cesty. Veškeré nároky musí být při ostatní ztrátě nároku prokazatelně nahlášeny během 8 týdnů od vzniku škody u likvidátora, pojišťovny EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG, 1220 Wien, Kratochwilstraße 4, Tel.: 01/31 72 500, Fax: 01/31 99 367.

Geschäftsbedingungen der REWE Austria Touristik GmbH

1. Geltungsbereich und Definitionen

1.1. Ein Reiseveranstalter ist ein Unternehmer, der entweder direkt oder über einen anderen Unternehmer oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen (iSd § 2 Abs 2 PRG) zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet (Vgl. § 2 Abs 7 PRG). Der Reiseveranstalter erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers. Ein Unternehmer ist jede natürliche oder juristische Person, der Unternehmereigenschaft nach § 1 KSchG zukommt (Vgl § 2 Abs 9 PRG). Im nachfolgenden meint Reiseveranstalter das Unternehmen REWE Austria Touristik GmbH

1.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten als vereinbart, wenn sie - bevor der Reisende durch eine Vertragserklärung an einen Vertrag gebunden ist - übermittelt wurden oder der Reisende deren Inhalt einsehen konnte. Sie ergänzen den mit dem Reisenden abgeschlossenen Pauschalreisevertrag. Bucht der Reisende für Dritte (Mitreisende) bestätigt er damit, dass er von diesen Dritten bevollmächtigt wurde, ein Anbot für sie einzuholen, die allgemeinen Geschäftsbedingungen für sie zu vereinbaren sowie einen Pauschalreisevertrag für sie abzuschließen.

1.3. Reisender ist jene Person - einschließlich Minderjähriger unter 18 Jahren - die entweder im Pauschalreisevertrag, in der Rechnung oder am Ticket namentlich angeführt ist.

1.4. Unter einem Pauschalreisevertrag versteht man den Vertrag, der zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden über eine Pauschalreise abgeschlossen wird.

1.5. Bei Buchung einer einzelnen Reiseleistung, oder bei Buchung mehrerer gleichartigen Reiseleistungen (Hotel plus Hotel plus Hotel) liegt keine Pauschalreise vor.

1.6. Unter dem Reisepreis wird der im Pauschalreisevertrag angegebene, vom Reisenden zu bezahlende Betrag verstanden.

1.7. Ein Reisevermittler ist ein vom Reiseveranstalter verschiedener Unternehmer, der von einem Reiseveranstalter zusammengestellte Pauschalreisen vertraglich zusagt oder anbietet.

1.8. Eine Person mit eingeschränkter Mobilität ist analog zu Art 2 lit a VO 1107/2006 (Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) eine Person mit einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweilig), die die Inanspruchnahme von Bestandteilen der Pauschalreise (z.B. Benutzung eines Beförderungsmittels, einer Unterbringung) einschränkt und eine Anpassung der zu vereinbarenden Leistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

1.9. Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände sind Gegebenheiten außerhalb der Kontrolle desjenigen, der sich auf sie beruft, sofern sich die Folgen dieser Gegebenheiten auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären (z.B. Kriegshandlungen, schwerwiegende Beeinträchtigungen der Sicherheit wie Terrorismus, Ausbrüche schwerer Krankheiten, Naturkatastrophen, Witterungsverhältnisse, die eine sichere Reise verhindern etc.) (Vgl § 2 Abs 12 PRG).

1.10. Das Pauschalreisegesetz und die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Pauschalreiseverträge, die auf der Grundlage einer allgemeinen Vereinbarung über die Organisation von Geschäftsreisen (z.B. Rahmenvertrag) zwischen zwei Unternehmern geschlossen werden.

2. Aufgaben des Reiseveranstalters

2.1. Ausgehend von den Angaben des Reisenden, erstellt der Reiseveranstalter für den Reisenden unverbindliche Reisevorschläge. Ist dies nicht möglich, wird der Reiseveranstalter den Reisenden auf diesen Umstand hinweisen. Die Reisevorschläge basieren einerseits auf den Angaben des Reisenden, weshalb unrichtige und/oder unvollständige Angaben durch den Reisenden - mangels Aufklärung durch den Reisenden - auch Grundlage der Reisevorschläge sein können. Andererseits können bei der Erstellung von Reisevorschlägen beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit), die Höhe des Preises, Fachkompetenzen des Leistungsträgers, Rabatte, das Bestpreisprinzip, und anderes mehr als Parameter herangezogen werden.

2.2. Hat der Reisende ein konkretes Interesse an einem der vom Reiseveranstalter ihm unterbreiteten Reisevorschläge, dann erstellt der Reiseveranstalter auf Basis des Reisevorschlages ein entsprechendes Reiseangebot gemäß den Vorgaben des § 4 PRG, soweit diese für die Reise von Relevanz sind. Das vom Reiseveranstalter erstellte Reiseangebot bindet den Reiseveranstalter. Änderungen der im Reiseangebot enthaltenen vorvertraglichen Informationen, sind möglich, sofern sich der Reiseveranstalter dies im Reiseangebot vorbehalten hat, er den Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrages klar, verständlich und deutlich über die Änderungen informiert und sie im Einvernehmen zwischen Reisenden und Reiseveranstalter vorgenommen werden (Vgl § 5 Abs 1 PRG). Damit ein Vertrag zwischen Reiseveranstalter und Reisendem zustande kommt, bedarf es der Annahme des Reiseanbots durch den Reisenden (=Vertragserklärung des Reisenden).

2.3. Der Reiseveranstalter berät und informiert den Reisenden auf Grundlage der vom Reisenden dem Reiseveranstalter mitgeteilten Angaben. Der Reiseveranstalter stellt die vom Reisenden gewünschte und zu buchende Pauschalreise unter Bedachtnahme auf die landesüblichen

Gegebenheiten des jeweiligen Bestimmungslandes/-ortes sowie unter Bedachtnahme auf die mit der Pauschalreise allenfalls verbundenen Besonderheiten (z.B. Expeditionsreisen) nach besten Wissen dar. Eine Pflicht zur Information über allgemein bekannte Gegebenheiten (z.B. Topographie, Klima, Flora und Fauna der vom Reisenden gewünschten Destination etc.) besteht nicht, sofern je nach Art der Pauschalreise keine Umstände vorliegen, die einer Aufklärung bedürfen oder sofern nicht die Aufklärung über Gegebenheiten für die Erbringung und den Ablauf bzw. die Durchführung der zu vereinbarenden Leistungen erforderlich ist. Grundsätzlich ist zu berücksichtigen, dass sich der Reisende bewusst für eine andere Umgebung entscheidet, und der Standard, die Ausstattung, die Speisen (insbesondere Gewürze) sowie Hygiene sich an den jeweiligen für das Bestimmungsland/den Bestimmungsort üblichen regionalen Standards/Kriterien orientieren. Darüber hinaus hat der Reisende die Möglichkeit nähere Angaben zu den landesüblichen Gegebenheiten insbesondere in Hinblick auf Lage, Ort und Standard (Landesüblichkeit) der zu vereinbarenden Leistungen grundsätzlich im Katalog oder auf der Website des Reiseveranstalters nachzulesen.

2.4. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden gemäß § 4 PRG, bevor dieser durch eine Vertragserklärung an einen Pauschalreisevertrag gebunden ist:

2.4.1. Über das Vorliegen einer Pauschalreise mittels Standardinformationsblatt gemäß § 4 Abs 1 PRG. Darüber hinaus kann das Standardinformationsblatt für Pauschalreisen grundsätzlich - sofern vorhanden und abgedruckt bzw. hochgeladen - im Katalog oder auf der Website des Reiseveranstalters eingesehen werden.

2.4.2. Über die in § 4 Abs 1 PRG normierten Informationen, sofern diese für die zu vereinbarenden Pauschalreise einschlägig und für die Durchführung und Leistungserbringung erforderlich sind (z.B. sind bei einem reinen Badeurlaub keine Hinweise auf Besichtigungen wie bei Studienreisen etc. erforderlich, sofern diese nicht Teil der vereinbarten Leistungen sind). Darüber hinaus können diese Informationen grundsätzlich - sofern vorhanden - im Katalog oder auf der Homepage des jeweiligen Reiseveranstalters eingesehen werden.

2.4.3. Ob die zu vereinbarenden Pauschalreise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist (vgl 1.6.), sofern diese Information für die betreffende Pauschalreise einschlägig ist (§ 4 Abs 1 Z 1 lit h PRG).

2.4.4. Über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa und für die Abwicklung von gesundheitspolizeilichen Formalitäten (§ 4 Abs 1 Z 6 PRG), sofern diese Informationen für die betreffende Pauschalreise einschlägig sind. Auf Nachfrage informiert der Reiseveranstalter über Devisen- und Zollvorschriften. Darüber hinaus können allgemeine Informationen zu Pass- und Visumserfordernissen, zu gesundheitspolizeilichen Formalitäten sowie zu Devisen- und Zollvorschriften von Reisenden mit österreichischer Staatsbürgerschaft durch Auswahl des entsprechenden bzw. gewünschten Bestimmungslandes unter <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - bzw. von EU-Bürgern von ihren jeweiligen Vertretungsbehörden - eingeholt werden. Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass (nicht abgelaufen - meist mind. 6 Monate über die Ausreise hinaus -, nicht als gestohlen oder verloren gemeldet) erforderlich ist, für dessen Gültigkeit der Reisende selbst verantwortlich ist. Der Reisende ist für die Einhaltung der ihm mitgeteilten gesundheitspolizeilichen Formalitäten selbst verantwortlich. Für die Erlangung eines notwendigen Visums ist der Reisende, sofern sich nicht der Reiseveranstalter oder Reisevermittler bereiterklärt hat, die Besorgung eines solchen zu übernehmen, selbst verantwortlich. 2.5. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden gemäß Art 11 VO 2111/05 über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft, sofern diese bereits bei Vertragsabschluss feststeht. Steht bei Vertragsabschluss die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, informiert der Reiseveranstalter den Reisenden über jene Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die ausführende Fluggesellschaft feststeht oder wenn es nach der Buchung zu einem Wechsel der ausführenden Fluggesellschaft kommt, wird der Reisende so rasch wie möglich informiert.

2.6. Besondere Wünsche des Reisenden im Sinne von Kundenwünschen (z.B. Meerblick), sind grundsätzlich unverbindlich und lösen keinen Rechtsanspruch aus, solange diese Wünsche nicht vom Reiseveranstalter im Sinne einer Vorgabe des Reisenden gemäß § 6 Abs 2 Z 1 PRG bestätigt worden sind. Erfolgt eine Bestätigung, liegt eine verbindliche Leistungszusage vor. Die Aufnahme von Kundenwünschen durch den Reiseveranstalter stellt lediglich eine Verwendungszusage dar, diese an den Leistungsträger weiterzuleiten bzw. ihre Erfüllbarkeit abzuklären und ist keine rechtlich verbindliche Zusage, solange sie nicht vom Reiseveranstalter bestätigt wurde.

2.7. Bucht der Reisende nicht direkt beim Reiseveranstalter (z.B. durch Besuch in der Filiale, Anfrage per Telefon oder Mail etc.), sondern über einen Reisevermittler gelten für diesen die Bestimmungen des Punkt 2.

3. Befugnisse des Reisevermittlers

3.1. Reisevermittler sind vom Reiseveranstalter nicht ermächtigt, abweichende Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrags abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen vom Reiseveranstalter hinausgehen oder im Widerspruch zum Reiseangebot stehen. Reisekataloge und Internetausschreibungen, die nicht vom Reiseveranstalter herausgegeben wurden, sind für den Reiseveranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung zwischen Reiseveranstalter und Reisendem zum Gegenstand des Reiseangebots oder zum Inhalt der Leistungspflicht des Reiseveranstalters gemacht wurden.

4. Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Reisenden

4.1. Der Reisende hat dem Reiseveranstalter- gegebenenfalls unter Zuhilfenahme eines Reisevermittlers - alle personenbezogenen (z.B. Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit etc.) und sachbezogenen Informationen (z.B. geplante Einfuhr/Mitnahme von Medikamenten, Prothesen, Tieren etc.), über die er verfügt rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Der Reisende hat den Reiseveranstalter über alle in seiner Person oder der von Mitreisenden gelegenen Umstände (z.B. Allergien, Nahrungsmittelunverträglichkeit, keine Reiseerfahrung etc.) und über seine bzw. die besonderen Bedürfnisse seiner Mitreisenden, insbesondere über eine eingeschränkte Mobilität bzw. den Gesundheitszustand und sonstige Einschränkungen, welche für die Erstellung von Reiseanboten bzw. für die Aus- bzw. Durchführung einer Pauschalreise mit den zu vereinbarenden Leistungen von Relevanz sein können (z.B. bei Wanderreisen etc.), wenn erforderlich unter Beibringung eines vollständigen qualifizierten Nachweises (z.B. ärztliches Attest), in Kenntnis zu setzen.

4.2. Dem Reisenden wird empfohlen bei Vorliegen einer eingeschränkten Mobilität oder anderen Einschränkungen bzw. besonderen Bedürfnissen im Sinne des Punkt 4.1. (z.B. Erfordernis spezieller Medikation, regelmäßiger medizinischer Behandlungen etc.), die geeignet erscheinen, die Reisedurchführung zu beeinträchtigen, vor Buchung mit einem Arzt abzuklären, ob die notwendige Reisefähigkeit gegeben ist. Der Reisende hat den Veranstalter über eine Einschränkung oder besondere Bedürfnisse im Sinne des Punkt 4.1. zu informieren und ein entsprechendes Formular auszufüllen um die Durchführbarkeit der Reise individuell prüfen zu lassen.

4.3. Kommt es erst im Zeitraum zwischen Vertragsabschluss und Antritt der Pauschalreise zu einer Einschränkung der Mobilität des Reisenden oder ergeben sich in diesem Zeitraum sonstige Einschränkungen im Sinne des 4.1. hat der Reisende dem Reiseveranstalter dies unverzüglich - wobei die Schriftform aus Beweisgründen empfohlen wird - mitzuteilen, damit dieser entscheiden kann, ob der Reisende weiterhin ohne Gefährdung der eigenen Person oder der Mitreisenden an der Pauschalreise teilnehmen kann, oder ob er zum Ausschluss des Reisenden und Vertragsrücktritt berechtigt ist. Kommt der Reisende seiner Aufklärungspflicht nicht nach und erklärt der Reiseveranstalter den Vertragsrücktritt, steht dem Reiseveranstalter ein Anspruch auf Entschädigung gemäß den Entschädigungspauschalen zu.

4.4. Der Reisende, der für sich oder Dritte eine Buchung vornehmen lässt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt analog im Sinne des § 7 Abs 2 PRG, sofern nicht eine andere Vereinbarung getroffen wird, die Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter (z.B. Entrichtung des Entgelts etc.) (vgl 1.2.).

4.5. Der Reisende ist verpflichtet, alle durch den Reiseveranstalter übermittelten Vertragsdokumente (z.B. Pauschalreisevertrag, Buchungsbestätigung, Gutscheine, Voucher) auf sachliche Richtigkeit zu seinen Angaben/Daten und auf allfällige Abweichungen (Schreibfehler; z.B. Namen, Geburtsdatum) zu überprüfen und diese dem Reiseveranstalter unverzüglich zur Berichtigung mitzuteilen. Einen allenfalls dadurch entstehenden Mehraufwand, wenn dieser Mehraufwand auf falschen oder unrichtigen Angaben des Reisenden oder einer verspäteten Meldung beruht, hat der Reisende zu tragen, wobei die Gebühr mindestens EUR 30,- pro Person beträgt.

4.6. Der Reiseveranstalter hat im Fall der Unmöglichkeit der vertraglich vereinbarten Rückbeförderung des Reisenden aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände die Kosten für die notwendige Unterbringung für höchstens drei Nächte zu tragen. Dies gilt nicht für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (gemäß Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität) und deren Mitreisende, für schwangere Reisende, für unbegleitete minderjährige Reisende und für Reisende, die besondere medizinische Betreuung benötigen, sofern die genannten Personen ihre besonderen Bedürfnisse, die bei Buchung noch nicht bestanden haben oder ihnen noch nicht bekannt sein mussten, dem Reiseveranstalter 48 Stunden vor Reisebeginn mitteilen. (vgl. 4.3)

4.7. Der Reisende hat gemäß § 11 Abs 2 PRG, jede von ihm wahrgenommene Vertragswidrigkeit der vereinbarten Reiseleistungen unverzüglich, vollständig, inklusive konkreter Bezeichnung der Vertragswidrigkeit/des Mangels direkt beim angegebenen Vertreter des Reiseveranstalters zu melden, damit dieser in die Lage versetzt werden kann, die Vertragswidrigkeit - sofern dies je nach Einzelfall - unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (z.B. Zeitverschiebung, Vorliegen einer Alternative bzw. einer Austausch-/Verbesserungsmöglichkeit etc.) und des allenfalls damit einhergehenden Aufwandes (z.B. Ersatzzimmer säubern, Ersatzhotel ausfindig machen etc.) - möglich oder tunlich ist vor Ort zu beheben. Bucht der Reisende über einen Reisevermittler und tritt eine Vertragswidrigkeit während der Geschäftszeiten des Reisevermittlers auf, kann der Reisende die Vertragswidrigkeit auch diesem melden. Es wird dem Reisenden empfohlen, sich dabei insbesondere aus Beweisgründen der Schriftform zu bedienen. Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten hat der Reisende Vertragswidrigkeiten dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, direkt dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu melden. Im Falle des Unterlassens der Meldung einer Vertragswidrigkeit hat dies, wenn Abhilfe vor Ort möglich und eine Meldung auch zumutbar gewesen wäre, Auswirkungen auf allfällige gewährleistungsrechtliche Ansprüche des Reisenden. Das Unterlassen der Meldung kann gemäß § 12 Abs 2 PRG hinsichtlich Schadenersatzrechtlicher Ansprüche auch als Mitverschulden (§ 1304 ABGB) angerechnet werden. Eine Meldung einer Vertragswidrigkeit bewirkt noch keine Leistungszusage des Reiseveranstalters.

4.8. Der Reisende ist verpflichtet, den im Rahmen des getroffenen Pauschalreisevertrages vereinbarten Reisepreis gemäß den Zahlungsbestimmungen fristgerecht und vollständig zu bezahlen. Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Anzahlung oder Restzahlung behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz entsprechend den Entschädigungspauschalen zu verlangen. Unabhängig davon kann ein über die Höhe der Entschädigungspauschale allenfalls hinausgehender Schaden vom Reiseveranstalter angesprochen werden.

4.9. Der Reisende hat im Fall der Geltendmachung und des Erhalts von Zahlungen aus Schadenersatz- oder Preisminderungsansprüchen im Sinne des § 12 Abs 5 PRG (z.B. Ausgleichszahlung gemäß Art 7 FluggastrechteVO) oder im Falle des Erhalts sonstiger Auszahlungen und

Leistungen von Leistungsträgern oder von Dritten, die auf Schadenersatz oder Preisminderungsansprüche anzurechnen sind (z.B. Auszahlungen des Hotels), den Reisevermittler oder Reiseveranstalter von diesem Umstand vollständig und wahrheitsgemäß in Kenntnis zu setzen.

5. Versicherung

5.1. Grundsätzlich ist bei Urlaubsreisen zu beachten, dass keine wertvollen Gegenstände, wichtige Dokumente etc. mitgenommen werden sollten. Bei wichtigen Dokumenten wird die Anfertigung und Verwendung von Kopien - soweit deren Gebrauch erlaubt ist - empfohlen. Der Diebstahl von Wertgegenständen kann nicht ausgeschlossen werden und ist vom Reisenden grundsätzlich selbst als Teil des allgemeinen Lebensrisikos zu tragen.

5.2. Es wird empfohlen, eine Versicherung (Reiserücktrittsversicherung, Reiseabbruchversicherung, Reisegepäckversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Auslandsreisekrankenversicherung, Verspätungsschutz, Personenschutz etc.), welche ausreichende Deckung ab dem Datum des Pauschalreisevertrages bis zum Ende der Pauschalreise gewährleistet, abzuschließen. Nähere Informationen zu Versicherungen kann der Reisende im Katalog des Reiseveranstalters nachlesen.

6. Buchung/Vertragsabschluss/Anzahlung

6.1. Der Pauschalreisevertrag kommt zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Reiseveranstalter und für den Reisenden.

6.2. Der Reisende hat - sofern keine andere Vereinbarung getroffen wird - innerhalb von 10 Tagen nach Zugang des Pauschalreisevertrages, frühestens jedoch 11 Monate vor dem Ende der Pauschalreise, eine Anzahlung von 20% des Reisepreises zuzüglich der Prämie einer etwaig abgeschlossenen Reiseversicherung auf das im Pauschalreisevertrag oder das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto zu überweisen.

6.3. Erfolgt ein Vertragsschluss innerhalb von 20 Tagen vor Abreise, ist der gesamte Reisepreis zuzüglich der Prämie einer etwaig abgeschlossenen Reiseversicherung bei Zugang des Pauschalreisevertrages auf das dort genannte Konto (oder auf das vom Reisevermittler bekanntgegebene Konto) sofort zu überweisen.

6.4. Kommt der Reisende seinen Zahlungsverpflichtungen gemäß 6.2. oder 6.3. nicht nach, behält sich der Reiseveranstalter nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz entsprechend den Entschädigungspauschalen zu verlangen.

6.5. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr gilt für den Vertragsabschluss wie folgt

6.5.1. Dem Reisenden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in den FAQ's erläutert

6.5.2. Der Reisende kann jederzeit durch das Schließen des Fensters den Buchungsvorgang abbrechen. Es werden dabei keine Daten gespeichert.

6.5.3. Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprache ist Deutsch.

6.5.4. Soweit der Vertragstext vom Reiseveranstalter gespeichert wird, wird der Reisende darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

6.5.5. Mit Betätigung des Buttons "Jetzt für xx,xx € buchen" oder mit vergleichbarer Formulierung bietet der Reisende dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

6.5.6. Der Kunden erhält unverzüglich eine Vorgangsnummer, der Eingang seiner Reiseanmeldung wird auf elektronischem Weg bestätigt (Bestätigung der Reiseanmeldung).

6.5.7. Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vertrages.

6.5.8. Der Vertrag kommt erst durch den Zugang Rechnung des Reiseveranstalters beim Kunden zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt.

6.6. Bei fernmündlicher Buchung direkt bei REWE Austria Touristik gilt wie folgt

6.6.1. Der Reisende erhält telefonisch sämtliche Informationen gemäß § 4 PRG (Reisepreis, Reisedauer, Reisetermin, Reiseversicherung, etc.)

6.6.2. Der Reisende erhält nach erfolgter Reservierung eine Vorgangsnummer.

6.6.3. Dem Reisenden wird per E-Mail ein Anbot bzw. eine Vorgangsnummer samt den wesentlichen - vorab telefonisch erteilten - Informationen im Sinne des § 4 PRG sowie das Standardinformationsblatt für Pauschalreisen zugesendet.

6.6.4. Der Reisende hat die übermittelten Vertragsdokumente im Sinne des Punkt 4.5 zu überprüfen und etwaige Abweichungen mitzuteilen.

6.6.5. Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Rechnung des Reiseveranstalters beim Kunden zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt.

7. Personen mit eingeschränkter Mobilität

7.1. Ob eine Pauschalreise für Personen mit eingeschränkter Mobilität konkret geeignet ist, ist im Einzelfall unter Berücksichtigung der Art und des Ausmaßes der eingeschränkten Mobilität, des Charakters der Pauschalreise (z.B. Abenteuerreise, Studienreise, Städtetrip etc.), des Bestimmungslandes/Bestimmungsortes, der Transportmittel (z.B. Bus, Flugzeug, Schiff etc.), sowie der Unterkunft (z.B. Hotel, Almhütte, Zelt etc.) abzuklären. Personen mit eingeschränkter Mobilität haben deshalb beim Reiseveranstalter nachzufragen, ob die gewünschte Pauschalreise im konkreten Fall für sie geeignet ist. Die Eignung einer Pauschalreise im konkreten Fall für Personen mit eingeschränkter Mobilität, bedeutet nicht, dass sämtliche im Pauschalreisevertrag enthaltene Leistungen uneingeschränkt von der Person mit eingeschränkter Mobilität in Anspruch genommen werden können (so kann z.B. eine Hotelanlage über geeignete Zimmer und andere Bereiche für Personen mit eingeschränkter Mobilität verfügen). Dies bedeutet aber nicht, dass die gesamte Anlage (z.B. Benützung des Pools etc.) für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist). Ist dies der Fall und bucht die Person mit eingeschränkter Mobilität die Pauschalreise, führt der Reiseveranstalter ein Handicap-Protokoll. Dieses ist Grundlage des abzuschließenden Pauschalreisevertrages.

7.2. Der Reiseveranstalter kann die Buchung einer Pauschalreise durch eine Person mit eingeschränkter Mobilität aus Sicherheitsgründen ablehnen, sofern der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Hotel, Airline etc.) nach einer sorgfältigen Einschätzung der spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse des Reisenden zu dem Schluss kommen, dass dieser nicht sicher und in Übereinstimmung mit den Sicherheitsbestimmungen befördert oder untergebracht werden kann.

7.3. Der Reiseveranstalter und/oder einer der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel etc.) behält sich das Recht vor, die Beförderung/Unterbringung eines Reisenden abzulehnen, der es verabsäumt hat, den Reiseveranstalter gemäß 4.1. und/oder 4.4. ausreichend über seine eingeschränkte Mobilität und/oder besonderen Bedürfnisse zu benachrichtigen, um dadurch den Reiseveranstalter und/oder den Erfüllungsgehilfen in die Lage zu versetzen, die Möglichkeit der sicheren und organisatorisch praktikablen Beförderung/Unterbringung zu beurteilen.

7.4. Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, Reisende, die der Meinung des Reiseveranstalters und/oder eines der Erfüllungsgehilfen (z.B. Airline, Hotel etc.) nach nicht reisefähig sind oder eine Gefahr für sich oder andere während der Pauschalreise darstellen, die Teilnahme an der Pauschalreise aus Sicherheitsgründen zu verweigern. Sollte der Reisende die Entscheidung entsprechend der Punkte 7.2 bis 7.5 der AGB nicht akzeptieren, kann er eine schriftliche Beschwerde mit allen Belegen beim Reiseveranstalter einreichen.

8. Pauschalreisevertrag

8.1. Der Reisende erhält bei Abschluss eines Pauschalreisevertrages oder unverzüglich danach eine Ausfertigung des Vertragsdokuments oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email). Wird der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen, hat der Reisende Anspruch auf eine Papierfassung. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne des § 3 Z 1 FAGG stimmt der Reisenden zu, die Ausfertigung oder Bestätigung des Pauschalreisevertrages alternativ auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. Email) zur Verfügung gestellt zu bekommen.

8.2. Dem Reisenden werden an der zuletzt von ihm bekanntgegebenen Zustell-/Kontaktadresse rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise, sofern nichts anderes vereinbart wurde, die Buchungsbelege, Gutscheine, Beförderungsausweise und Eintrittskarten, Informationen zu den geplanten voraussichtlichen Abreisezeiten und gegebenenfalls zu planmäßigen Zwischenstationen, Anschlussverbindungen und Ankunftszeiten zur Verfügung gestellt. Sollten die soeben genannten Dokumente/Unterlagen Unrichtigkeiten/Abweichungen/Unvollständigkeiten im Sinne von 4.5. aufweisen, hat der Reisende den Reisevermittler oder Reiseveranstalter zu kontaktieren (vgl 4.5.).

9. Ersatzperson und Umbuchung

9.1. Der Reisende hat gemäß § 7 PRG das Recht, den Pauschalreisevertrag auf eine andere Person (Ersatzperson), die sämtliche Vertragsbedingungen erfüllt und auch für die Pauschalreise geeignet ist (Kriterien können z.B. das Geschlecht, das (Nicht)vorliegen einer Schwangerschaft, der Gesundheitszustand, erforderliche Impfungen/ausreichender Impfschutz, besondere Kenntnisse und Fähigkeiten, Visa, gültige Einreisedokumente, das Nichtbestehen eines Einreiseverbotes etc. sein) zu übertragen. Erfüllt die andere Person nicht alle Vertragsbedingungen oder ist sie nicht für die Pauschalreise geeignet, kann der Reiseveranstalter der Übertragung des Vertrages widersprechen. Der Reiseveranstalter ist innerhalb einer angemessenen Frist von 30 Tagen, spätestens jedoch sieben Tage vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) über die Übertragung des Vertrages in Kenntnis zu setzen. Für die Übertragung des Pauschalreisevertrages ist eine Mindestmanipulationsgebühr von EUR 30,- pro Person zu entrichten, sofern nicht darüber hinaus Mehrkosten entstehen. Der Reisende, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften dem Reiseveranstalter als

Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die Mindestmanipulationsgebühr, sowie für allenfalls darüber hinaus entstehende Mehrkosten.

9.2. Eine Umbuchung auf Kundenwunsch ist - soweit durchführbar - bis zum 31. Tag vor Reiseantritt möglich. Hierfür wird eine Bearbeitungsgebühr von mindestens EUR 30,- pro Person verrechnet. Als Umbuchungen gelten Änderungen hinsichtlich des Reisezeitraums (bei gleicher Dauer), der Unterkunft, des Reiseziels, der Beförderungsart bzw. des Ortes des Reiseantritts.

9.3. Viele Fluggesellschaften oder andere Beförderer oder Dienstleister behandeln Änderungen des Reisedatums oder des Namens des Reisenden als Stornierungen und berechnen diese entsprechend. Es gelten die Entschädigungspauschalen gem. 15.3. Entstehen dabei Mehrkosten, werden diese dem Reisenden in Rechnung gestellt (analog § 7 Abs 2 PRG).

10. Preisänderungen vor Reisebeginn

10.1. Der Reiseveranstalter behält sich im Pauschalreisevertrag das Recht vor, nach Abschluss des Pauschalreisevertrages bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise Preisänderungen vornehmen. Der Reiseveranstalter wird den Reisenden an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise über die Preiserhöhung (inklusive Berechnung) unter Angabe der Gründe in Kenntnis setzen.

10.2. Bei Änderung folgender Kosten nach Vertragsschluss, sind Preisänderungen zulässig:

1) Kosten für die Personenbeförderung infolge der Kosten für Treibstoff oder andere Energiequellen; 2) Höhe der Steuern und Abgaben, die für die vertraglich vereinbarten Reiseleistungen zu entrichten sind, wie z.B. Aufenthaltsgebühren, Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen, entsprechende Gebühren auf Flughäfen sowie Gebühren für Dienstleistungen in Häfen oder Flughäfen;

3) die für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

Preisänderungen können Preiserhöhungen oder Preissenkungen zur Folge haben. Bezüglich 1) entspricht jede Änderung des Reisepreises dem vom Leistungsträger für Bus, Bahn oder Flug zusätzlich berechneten Betrag bzw. XX % des Reisepreises pro Dollar der Preissteigerung eines Barrels Treibstoff (NY-MEX Index), bezüglich 2) entspricht jede Änderung des Reisepreises dem vollen Betrag der Gebühren, bezüglich 3) entspricht jede Änderung des Reisepreises der Veränderung der Wechselkurse. Im Fall von Preissenkungen wird dem Reisenden der Betrag der Preissenkung erstattet. Von diesem Betrag kann der Reiseveranstalter aber tatsächliche Verwaltungsausgaben abziehen. Auf Verlangen des Reisenden belegt der Reiseveranstalter diese Verwaltungsausgaben.

10.3. Bei einer Erhöhung von mehr als 8 % des Reisepreises kommt 11.4. zur Anwendung. Der Reisende hat die Wahl, die Erhöhung als Vertragsänderung anzunehmen, der Teilnahme an einer Ersatzreise - sofern diese angeboten wird - zuzustimmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne zur Zahlung einer Entschädigungspauschale verpflichtet zu sein. Bereits geleistete Versicherungsprämien können dem Reisenden nicht zurückerstattet werden.

11. Änderungen vor Reisebeginn

11.1. Der Reiseveranstalter darf vor Reisebeginn unerhebliche Leistungsänderungen vornehmen, sofern er sich dieses Recht im Vertrag vorbehalten hat. Der Reiseveranstalter bzw. der Reisevermittler, wenn die Pauschalreise über einen solchen gebucht wurde, informiert den Reisenden klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse über die Änderungen.

11.2. Bei unerheblichen Änderung handelt es sich - wobei dies jeweils im Einzelfall zu prüfen ist - um geringfügige, sachlich gerechtfertigte Änderungen, die den Charakter und/oder die Dauer und/oder den Leistungsinhalt und/oder die Qualität der gebuchten Pauschalreise nicht wesentlich verändern.

11.3. Wechsel von Fluglinien

Grundsätzlich ist der Veranstalter verpflichtet, die im Katalog angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen beizubehalten. Sofern durch Änderung der Flugzeiten, der Konditionen oder der wirtschaftlichen Situation einer Fluglinie ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugroute als ratsam oder notwendig erscheint, behält sich der Veranstalter ausschließlich aufgrund der genannten Gründe einen derartigen Wechsel vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderung handelt, die den Charakter der Reise beeinflusst und ändert.

11.4. Bei erheblichen Änderungen kann es sich um eine erhebliche Verringerung der Qualität oder des Werts von Reiseleistungen, zu der der Reiseveranstalter gezwungen ist, handeln, wenn die Änderungen wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen betreffen und/oder Einfluss auf die Pauschalreise und/oder Reiseabwicklung entfalten. Ob eine Änderung bzw. Verringerung der Qualität oder des Werts von Reiseleistungen erheblich ist, muss im Einzelfall unter Rücksichtnahme auf die Art, die Dauer, den Zweck und Preis der Pauschalreise sowie unter Rücksichtnahme auf die Intensität und Dauer der Änderung und allenfalls auf die Vorwerfbarkeit der Umstände die zur Änderung geführt haben, beurteilt werden.

11.5. Ist der Reiseveranstalter gemäß § 9 Abs 2 PRG zu erheblichen Änderungen im oben angeführten Sinn jener wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, die den Charakter und Zweck der Pauschalreise ausmachen (vgl § 4 Abs 1 Z 1 PRG), gezwungen oder kann er Vorgaben des Kunden, die von ihm ausdrücklich bestätigt wurden nicht erfüllen oder möchte er den Gesamtpreis der Pauschalreise entsprechend den Bestimmungen des § 8 PRG, um mehr als 8 % erhöhen, kann der Reisende

- innerhalb einer vom Reiseveranstalter festgelegten angemessenen Frist, welche 7 Tage nicht unterschreitet, den vorgeschlagenen Änderungen zustimmen, oder
- der Teilnahme an einer Ersatzreise zustimmen, sofern diese vom Reiseveranstalter angeboten wird, oder
- vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten.

Der Reiseveranstalter wird daher den Reisenden in den eben angeführten Fällen über folgende Punkte an der von ihm zuletzt bekanntgegebenen Adresse klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) informieren:

- die Änderungen der Reiseleistungen sowie gegebenenfalls deren Auswirkungen auf den Preis der Pauschalreise
- die angemessene Frist, innerhalb derer der Reisende den Reiseveranstalter über seine Entscheidung in Kenntnis setzt, sowie die Rechtswirkung der Nichtabgabe einer Erklärung innerhalb der angemessenen Frist,
- gegebenenfalls die als Ersatz angebotene Pauschalreise und deren Preis

Dem Reisenden wird empfohlen, sich bei seiner Erklärung der Schriftform zu bedienen. Gibt der Reisende innerhalb der Frist keine Erklärung ab, so gilt dies als Zustimmung zu den Änderungen.

12. Reiseroute/Änderungen

12.1. Aufgrund von beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Umwelt- und Wettereinflüssen (z.B. Regen, Wind, Lawinen, Muren etc.), Naturkatastrophen (z.B. Erdbeben, Überflutungen, Hurrikans etc.), Grenzsperrern, staatlichen Anordnungen, Staus, Flugzeitenänderungen, Terroranschlägen, Stromausfällen, kurzfristig geänderten Öffnungszeiten usw. kann von der beworbenen bzw. vertraglich vereinbarten Route abgewichen werden, Stationen der Rundreise verschoben oder vorgezogen werden, geplante Besichtigungen ausgelassen oder geändert werden. In diesen Fällen bemüht sich der Reiseveranstalter gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen.

13. Gewährleistung

13.1. Liegt eine Vertragswidrigkeit vor, weil eine vereinbarte Reiseleistung nicht oder mangelhaft (=vertragswidrig) erbracht wurde, behebt der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit, sofern der Reisende oder seine Mitreisenden (z.B. Familienmitglieder), diese nicht selbst herbeiführt und/oder seine Mitwirkungspflichten nicht verletzt und/oder die Behebung nicht durch den Reisenden vereitelt wird und/oder die Behebung nicht unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden wäre. Der Reisende hat dem Reiseveranstalter eine angemessene Frist für die Behebung der Vertragswidrigkeit zu setzen, wobei die Angemessenheit der Frist jeweils im Einzelfall, ausgehend von Art/Zweck/Dauer der Pauschalreise, der angezeigten Vertragswidrigkeit, dem Zeitpunkt der Meldung (z.B. spätabends etc.), sowie den erforderlichen Zeitressourcen die für Ersatzbeschaffung z.B. eines Objektes (Umzug etc.) notwendig sind, zu beurteilen ist. Eine Fristsetzung hat gegenüber dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort, oder, wenn ein solcher nicht vorhanden und/oder nicht vertraglich geschuldet ist, gegenüber dem Reiseveranstalter unter der im Pauschalreisevertrag mitgeteilten Notfallnummer zu erfolgen.

13.2. Unterlässt es der Reisende seiner Mitteilungspflicht gemäß Punkt 4.7. oder seinen Mitwirkungspflichten nachzukommen (z.B. sich ein vom Reiseveranstalter angebotenes Ersatzzimmer anzusehen oder seine Koffer für einen Zimmerwechsel zu packen etc.) oder setzt er dem Reiseveranstalter eine unangemessen kurze Frist zur Behebung der Vertragswidrigkeit oder unterstützt er den Reiseveranstalter im Rahmen des Zumutbaren bei der Behebung der Vertragswidrigkeit nicht oder verweigert er rechtsgrundlos, die vom Reiseveranstalter zur Behebung der Vertragswidrigkeit angebotenen Ersatzleistungen, hat der Reisende die nachteiligen Rechtsfolgen (Vgl Punkt 4.7.) zu tragen.

13.3. Behebt der Reiseveranstalter innerhalb der angemessenen Frist die Vertragswidrigkeit nicht, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und vom Reiseveranstalter den Ersatz der dafür erforderlichen Ausgaben verlangen (Vgl § 11 Abs 4 PRG). Es gilt der Grundsatz der Schadenminderungspflicht, dh. der entstandene Schaden ist möglichst gering zu halten (z.B. Kosten für Ersatzvornahme), wobei vom Wert der Reise auszugehen ist.

13.4. Kann ein erheblicher Teil der vereinbarten Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, so bietet der Reiseveranstalter dem Reisenden ohne Mehrkosten, sofern dies aufgrund der Umstände und Verhältnisse (vor Ort) möglich ist (Unmöglichkeit z.B. wenn nur ein Hotel in der gebuchten Kategorie vorhanden ist), angemessene andere Vorkehrungen (Ersatzleistung) zur Fortsetzung der Pauschalreise an, die, sofern möglich, den vertraglich vereinbarten Leistungen qualitativ gleichwertig oder höherwertig sind; Gleiches gilt auch dann, wenn der Reisende nicht vertragsgemäß an den Ort der Abreise zurückbefördert wird. Haben die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen unter Umständen eine gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen geringere Qualität der Pauschalreise zur Folge (z.B. Halbpension an Stelle von All-inclusive), so gewährt der Reiseveranstalter dem Reisenden eine angemessene Preisminderung. Der Reisende kann die vorgeschlagenen anderen Vorkehrungen nur dann ablehnen, wenn diese nicht mit den im Pauschalreisevertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Im Fall der Ablehnung hat der Reisende darzulegen, dass

die vom Reiseveranstalter angebotenen anderen Vorkehrungen nicht gegenüber den vertraglich vereinbarten Leistungen gleichwertig/vergleichbar sind und/oder die angebotene Preisminderung nicht ausreichend ist.

13.5. Hat die Vertragswidrigkeit erhebliche Auswirkungen im Sinne von Punkt 11.3. auf die Durchführung der Pauschalreise und behebt der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit innerhalb einer vom Reisenden gesetzten, die Umstände und Vertragswidrigkeiten berücksichtigenden angemessenen Frist nicht, so kann der Reisende, sofern ihm die Fortsetzung der Pauschalreise ausgehend von der Maßfigur eines durchschnittlichen Reisenden nicht zumutbar ist, ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und gegebenenfalls gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG erheben. Können keine anderen Vorkehrungen nach Punkt 13.4. angeboten werden oder lehnt der Reisende die angebotenen anderen Vorkehrungen nach dem letzten Satz von Punkt 13.4. ab, stehen dem Reisenden bei vorliegender Vertragswidrigkeit gewährleistungs- und schadenersatzrechtliche Ansprüche gemäß § 12 PRG auch ohne Beendigung des Pauschalreisevertrags zu. Ist die Beförderung von Personen Bestandteil der Pauschalreise, so sorgt der Reiseveranstalter in den in diesem Absatz genannten Fällen außerdem für die unverzügliche Rückbeförderung des Reisenden mit einem gleichwertigen Beförderungsdienst ohne Mehrkosten für den Reisenden.

13.6. Können Leistungen aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht erbracht werden und tritt der Reiseveranstalter dennoch nicht von der Pauschalreise zurück (vgl. 17.1.), sondern bietet Ersatzleistungen an, sind die dadurch allenfalls entstehenden Mehrkosten zur Hälfte vom Reisenden zu tragen.

14. Rücktritt des Reisenden ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale

14.1. Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise - ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale - in folgenden Fällen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten:

14.1.1. Wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe, wobei dies im Einzelfall unter Berücksichtigung des Vertragsinhalts und der Ausstrahlung des relevanten Umstands, der die Gefahr mit sich bringt, zu beurteilen ist, unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Tritt der Reisende in diesen Fällen vom Vertrag zurück, hat er Anspruch auf die volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, nicht aber auf eine zusätzliche Entschädigung (Vgl. § 10 Abs 2 PRG).

14.1.2. In den Fällen des Punktes 11.4.

Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter - wobei aus Gründen der Beweisbarkeit Schriftform empfohlen wird - zu erklären.

14.2. Der Reisende kann nach Beginn der Pauschalreise in den Fällen des Punktes 13.5. - ohne Entrichtung einer Entschädigungspauschale - vom Pauschalreisevertrag zurücktreten.

15. Rücktritt des Reisenden unter Entrichtung einer Entschädigungspauschale

15.1. Der Reisende ist jederzeit berechtigt, gegen Entrichtung einer Entschädigungspauschale (Stornogebühr), vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter - wobei aus Gründen der Beweisbarkeit Schriftform empfohlen wird - zu erklären. Wenn die Pauschalreise über einen Reisevermittler gebucht wurde, so sollte der Rücktritt gegenüber diesem erklärt werden. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, Email) zu erklären.

15.2. Die Entschädigungspauschale steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen. Im Falle der Unangemessenheit der Entschädigungspauschale kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

15.3. Je nach Pauschalreiseart und Zeitpunkt der Rücktrittserklärung - dabei wird der Anreisetag nicht mit eingerechnet - ergeben sich pro Person - je nach gebuchter Marke - folgende Entschädigungspauschalen:

15.3.1. BILLA Reisen , JAHN REISEN Austria, Transair (sofern keine abweichenden Entschädigungspauschalen bei Buchung vereinbart wurden)

- bis 30. Tag vor Reisebeginn 20%
- 29. bis 20. Tag vor Reisebeginn 35%
- 19. bis 10. Tag vor Reisebeginn 50%
- 9. bis 4. Tag vor Reisebeginn 70%
- ab 3. Tag vor Reisebeginn 85%
- Flugtickets ab Ausstellung 100%

15.3.2. BILLA Reisen Indi

Anhand der nachstehend dargestellten Pauschalen jeweils einzeln zu ermitteln und anschließend zu addieren. Bitte beachten Sie etwaige vorrangig anzuwendende Abweichungen in den Ausschreibungen der einzelnen Reiseleistungen.

- Flugleistung: ab Buchungsabschluss 100 %
- Sofern im Zuge der Buchung keine abweichende Entschädigung vereinbart wurde, gelten für die sonstigen Leistungen (Hotel, Transfer, etc.) folgende Pauschalsätze:
- bis zum 30. Tag vor Reisebeginn 25 %
- bis zum 22. Tag vor Reisebeginn 30 %
- bis zum 15. Tag vor Reisebeginn 40 %
- bis zum 7. Tag vor Reisebeginn 60 %
- ab dem 6. Tag vor Reisebeginn 75 %
- am Tag der Abreise 90 %

Bereits vom Veranstalter getätigte und nachweislich nicht refundierbare Ausgaben (z.B. Visa-Besorgung, nicht refundierbare Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze vom Kunden zu begleichen.

16. No-show

No-show liegt vor, wenn der Reisende der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm zurechenbaren Handlung oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Reisende die verbleibenden Reiseleistungen nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er oben genannte Entschädigungspauschale zu entrichten.

17. Rücktritt des Reiseveranstalters vor Beginn der Reise

17.1. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und seine Rücktrittserklärung dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/Kontaktadresse unverzüglich, spätestens vor Beginn der Pauschalreise zugeht (Vgl § 10 Abs 3 lit b PRG).

17.2. Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben und die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters dem Reisenden an der zuletzt von ihm genannten Zustell-/ Kontaktadresse innerhalb der im Vertrag festgelegten Frist, spätestens jedoch:

- a) 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,
- b) sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,
- c) 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern, zugeht (vgl § 10 Abs 3 lit a PRG).

17.3. Tritt der Reiseveranstalter gemäß 17.1. oder 17.2. vom Pauschalreisevertrag zurück, erstattet er dem Reisenden den Reisepreis, er hat jedoch keine zusätzliche Entschädigung zu leisten.

18. Rücktritt des Reiseveranstalters nach Beginn der Pauschalreise

18.1. Der Reiseveranstalter wird von der Vertragserfüllung ohne Verpflichtung zur Rückerstattung des Reisepreises befreit, wenn der Reisende die Durchführung der Pauschalreise durch grob ungebührliches Verhalten (wie z.B. Alkohol, Drogen, Nichteinhalten eines Rauchverbotes, Missachten bestimmter Bekleidungsvorschriften z.B. beim Besuch religiöser Stätten oder bei der Einnahme von Mahlzeiten, strafbares Verhalten, störendes Verhalten gegenüber Mitreisenden, Nichteinhalten der Vorgaben des Reiseleiters wie z.B. regelmäßiges Zuspätkommen etc.), ungeachtet einer Abmahnung stört, sodass der Reiseablauf oder Mitreisende gestört und in einem Ausmaß behindert werden, dass geeignet ist, die Urlaubserholung anderer oder Mitreisender zu beeinträchtigen oder den Reisezweck zu vereiteln. In einem solchen Fall ist der Reisende, dem Reiseveranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

19. Allgemeines Lebensrisiko des Reisenden

Eine Pauschalreise bringt in der Regel eine Veränderung der gewohnten Umgebung mit sich. Eine damit einhergehende Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit), Stress, Übelkeit (z.B. aufgrund klimatischer Veränderungen), Müdigkeit (z.B. aufgrund eines feucht-schwülen Klimas), Verdauungsprobleme (z.B. aufgrund ungewohnter Gewürze, Speisen etc.) und/oder eine Verwirklichung eines allenfalls mit der Reise verbundenen Risikos wie beispielsweise (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) Ohrenscherzen bei Tauchreisen, Höhenkrankheit bei Reisen in große Höhe, Seekrankheit bei Kreuzfahrten und vieles mehr, fallen in die Sphäre des Reisenden und sind dem Reiseveranstalter nicht zuzurechnen. Nimmt der Reisende Leistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, aus den oben genannten Gründen nicht in Anspruch oder erklärt er aus einem solchen Grund den Vertragsrücktritt, ist er nicht berechtigt gewährleistungsrechtliche Ansprüche oder Rückforderungen von nicht in Anspruch genommenen Teilen von Reiseleistungen geltend zu machen.

20. Haftung

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

20.2. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Sach- und Vermögensschäden des Reisenden die im Zusammenhang mit gebuchten Leistungen entstehen, sofern sie

- a) eine Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos des Reisenden oder eines allenfalls mit der Pauschalreise verbundenen allgemeinen Risikos, welches in die Sphäre des Reisenden fällt, darstellen (vgl 19.)
- b) vollständig dem Verschulden des Reisenden zuzurechnen sind;
- c) einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war; oder
- d) auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.

20.3. Für Sach- und Vermögensschäden des Reisenden die auf unvorhersehbare und /oder unvermeidbare Umstände mit denen der Reiseveranstalter nicht rechnen musste, zurückzuführen sind, sowie für entschuldbare Fehlleistungen bis hin zur Fahrlässigkeit wird die Haftung ausgehend von Art 13 der Richtlinie (EU) 2015/2302 (Pauschalreiserichtlinie) in Entsprechung des § 6 Abs 1 Z. 9 KschG auf das Dreifache des Reisepreises beschränkt.

20.4. Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Reiseveranstalter 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 Pauschalreise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

20.5. Der Reisende hat Gesetzen und Vorschriften, Anweisungen und Anordnungen des Personals vor Ort, sowie Geboten und Verboten (z.B. Badeverbot, Tauchverbot etc.) Folge zu leisten. Bei Nichtbefolgen durch den Reisenden haftet der Reiseveranstalter nicht für allenfalls daraus entstehende Personen- und Sachschäden des Reisenden.

20.6. Der Reiseveranstalter haftet nicht für die Erbringung einer Leistung, welche nicht von ihm zugesagt worden ist bzw. welche vom Reisenden nach Reiseantritt selbst vor Ort zusätzlich gebucht worden ist.

20.7. Dem Reisenden wird empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren bzw. zu versichern (vgl 5.).

20.8. Soweit das Montrealer Übereinkommen über die Beförderung im internationalen Luftverkehr 2001, das Athener Protokoll 2002 zum Athener Übereinkommen über die Beförderung auf See 1974 oder das Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr 1980 idF 1999 den Umfang des Schadenersatzes oder die Bedingungen, unter denen ein Erbringer einer vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistung Schadenersatz zu leisten hat, einschränken, gelten diese Einschränkungen auch für den Reiseveranstalter (Vgl § 12 Abs 4 PRG).

21. Geltendmachung von Ansprüchen

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

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

21.3. Es empfiehlt sich, im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Pauschalreise vollständig und konkret bezeichnet direkt beim Reiseveranstalter oder im Wege des Reisevermittlers geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

21.4. Der Verlust, die Beschädigung oder die verspätete Ausfolgung des Reisegepäckes bei Flugreisen ist nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich mittels Schadenanzeige („P.I.R“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

21.5. Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die in Punkt 21.4 angeführte Schadenanzeige an die Fluggesellschaft zu erstatten.

22. Zustellung - elektronischer Schriftverkehr

22.1. Als Zustell-/ Kontaktadresse des Reisenden gilt die dem Reiseveranstalter zuletzt bekannt gegebene Adresse (z.B. Email-Adresse). Änderungen sind vom Reisenden unverzüglich bekanntzugeben. Es wird dem Reisenden empfohlen sich dabei der Schriftform zu bedienen.

23. Auskunftserteilung an Dritte

23.1. Auskünfte über die Namen der Reisteteilnehmer 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 Reisenden. Es wird daher den Reisenden empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

24. Regelung über Schiedsklausel

24.1. Der Reiseveranstalter weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass er nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. Der Reiseveranstalter weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische online Streitbeilegungsplattform <http://EC.Europa.eu/consumer/ogr/> hin.

25. Kundengeldabsicherung gemäß Pauschalreiseverordnung - PRV

25.1. Wir, REWE Austria Touristik GmbH, haben alle Kundengelder für von uns veranstaltete Reisen nach Maßgabe der Pauschalreiseverordnung - PRV, BGBl. II Nr. 260/2018 abgesichert. Ein direkter Anspruch des einzelnen Reisenden ist bei der Raiffeisen Bank International RBI, A-1030 Wien, Am Stadtpark 9, unter der Bankgarantie Nr. GA3119-04143 gegeben. Die Haftung der RBI beschränkt sich gegenüber dem Kunden auf den von ihm gezahlten Reisepreis bzw. auf die zusätzlichen insolvenzbedingten Aufwendungen für die Rückreise und ist im Schadensfall mit der Höhe der Bankgarantie begrenzt. Sollte die Bankgarantie zur Befriedigung sämtlicher Ansprüche nicht ausreichen, so werden die Forderungen der Kunden mit dem aliquoten Anteil erfüllt. Die Anzahlung erfolgt frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise und beträgt 20% des Reisepreises. Die Restzahlung erfolgt frühestens 20 Tage vor Reiseantritt - Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Sämtliche Ansprüche sind bei sonstigem Anspruchsverlust nachweislich innerhalb von 8 Wochen ab Schadeneintritt beim Abwickler, EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG, 1220 Wien, Kratochwjlestraße 4, Tel.: 01/31 72 500, Fax: 01/31 99 367, anzumelden.

Satz- und Druckfehler vorbehalten. Wir verweisen auf die jeweils aktuell gültigen Geschäftsbedingungen und die zusätzlich gültige Reiseinformation unter www.billareisen.at.

REWE Austria Touristik GmbH,
IZ-NÖ-Süd,
Straße 3, Objekt 16,
A-2355 Wr. Neudorf

Postanschrift :
Mariahilfer Straße 35,
A-1060 Wien
Telefon: 01 58099-580,
Fax: 01 58099-82499
Gerichtsstand: Wien, Landesgericht: Wiener Neustadt FN 171549d
GISA Zahl: 13590093, DVR: 0974536, UID-Nr: ATU45171709

Obchodní podmínky REWE Austria Touristik GmbH

1. Oblast platnosti a definice

1.1. Cestovní kancelář je podnikatelem, který buď přímo nebo přes jiného podnikatele nebo společně sestavují a smluvně potvrzují zájezdy (ve smyslu § 2 odst. 2 PRG-Zákon o zájezdech) nebo je nabízejí (srovnej § 2 odst. 7 PRG). Cestovní kancelář poskytuje své služby podle zákonných ustanovení, zvláště podle Zákonu o zájezdech (PRG), jakož i podle Nařízení o zájezdech (PRV) s péčí řádného podnikatele. Podnikatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, které přináleží atribut podnikatele podle § 1 KSchG - Zákon na ochranu konzumentů (srovnej § 2 odst. 9 PRG). V následujícím je jako cestovní kancelář míněna firma REWE Austria Touristik GmbH

1.2. Všeobecné obchodní podmínky (VOP) platí jako domluvené, když byly - dříve než je cestující na základě svého smluvního prohlášení vázán na smlouvu - předány nebo cestující mohl vidět jejich obsah. Doplňují smlouvu o zájezdu uzavřenou s cestujícím. Rezervuje-li cestující pro třetí osoby (spolucestující), potvrzuje tím, že byl těmito třetími osobami zplnomocněn vyžádat si pro ně nabídku, domluvit pro ně Všeobecné obchodní podmínky, jakož i uzavřít pro ně smlouvu o zájezdu.

1.3. Cestujícím je ta osoba - včetně nezletilých mladších 18 let - která je jmenovitě uvedená ve smlouvě o zájezdu, na faktuře, nebo na vstupence.

1.4. Pod smlouvou o zájezdu se rozumí taková smlouva, která je uzavřena o zájezdu mezi cestovní kanceláří a cestujícím.

1.5. Při rezervaci jednotlivé cestovní služby, nebo při rezervaci vícero stejných cestovních služeb (hotel plus hotel plus hotel) se nejedná o zájezd.

1.6. Pod cenou cesty se rozumí ve smlouvě o zájezdu uvedená, pro cestujícího k placení určená částka.

1.7. Zprostředkovatel cesty je podnikatel, který není totožný s cestovní kanceláří, který smluvně přislíbuj nebo nabízí zájezdy sestavené cestovní kanceláří.

1.8. Osobou s omezenou mobilitou je analogicky k čl. 2 písm. a Vyhlášky 1107/2006 (Práva tělesně postižených osob cestujících letadly a osob s omezenou mobilitou cestujících letadly) osoba s tělesným postižením (senzorickým nebo motorickým, trvale nebo přechodně), která je omezena ve využití součástí zájezdu (např. používání přepravních prostředků, ubytování) a vyžaduje přizpůsobení vyjednáváných služeb na mimořádné potřeby této osoby.

1.9. Nevyhnutelné a výjimečné okolnosti jsou dané skutečnosti nacházející se mimo kontrolu toho, který se na ně odvolává, pokud by se následkům těchto daných skutečností nedalo zabránit ani tehdy, kdyby byla udělána všechna, ještě únosná opatření (např. válečné akty, závažná narušení bezpečnosti jako terorismus, vypuknutí těžkých nemocí, přírodní katastrofy, povětrnostní poměry, které zabrání bezpečné cestě atd.) (srovnej § 2 odst. 12 PRG).

1.10. Zákon o zájezdech a obecné obchodní podmínky neplatí pro smlouvy o zájezdu, které jsou uzavřené na základě obecného dojednání o organizaci služebních cest (např. rámcová smlouva) mezi dvěma podnikateli.

2. Úlohy cestovní kanceláře

2.1. Vycházejí z údajů cestujícího, vypracuje cestovní kancelář pro cestujícího nezávazné cestovní návrhy. Není-li to možné, upozorní cestovní kancelář na tuto okolnost cestujícího. Cestovní návrhy se zakládají na jedné straně na údajích cestujícího, proto mohou být základem cestovních návrhů - z nedostatku vysvětlení ze strany cestujícího - i nesprávné a/nebo neúplné údaje cestujícího. Na druhé straně mohou být pro vypracování cestovních návrhů využity jako jejich parametry příkladně (bez nároku na úplnost) výše ceny, odborné kompetence poskytovatele služeb, rabaty, princip nejlepší ceny a mnoho dalšího.

2.2. Má-li cestující konkrétní zájem na jednom z cestovních návrhů předložených mu cestovní kanceláří, potom vypracuje cestovní kancelář na základě cestovního návrhu odpovídající cestovní nabídku podle požadavků § 4 PRG, pokud jsou tyto pro cestu relevantní. Od cestovní kanceláře vypracovaná cestovní nabídka je pro cestovní kancelář závazná. Změny předmluvních informací obsažených v cestovní nabídce jsou možné, pokud si je cestovní kancelář v cestovní nabídce vyhradila, informuje cestujícího o změnách před uzavřením smlouvy o zájezdu jasně, srozumitelně a zvýrazněnou formou a budou provedeny za souhlasu mezi cestujícím a cestovní kanceláří (srovnej § 5 odst. 1 PRG). Aby se uskutečnila smlouva mezi cestovní kanceláří a cestujícím, vyžaduje to přijetí nabídky ze strany cestujícího (=smluvní prohlášení cestujícího).

2.3. Cestovní kancelář radí a informuje cestujícího na základě údajů sdělených cestujícím cestovní kanceláří. Cestovní kancelář popíše podle nejlepšího vědomí od cestujícího požadovaný a k rezervaci určený zájezd se zřetelem na podmínky, běžné pro příslušnou zemi/místo určení, jakož i se zřetelem na mimořádnosti spojené popřípadě se zájezdem (např. expediční cesty). Povinnost k informování o obecně známých podmínkách cestujícím požadované destinace (např. topografie, klima, flóra a fauna atd.) není dána, pokud neexistují podle druhu zájezdu žádné okolnosti, vyžadující vyjasnění, nebo pokud není vyjasnění o podmínkách nutné pro poskytnutí a pro průběh, resp. pro provedení domluvených služeb. Zásadně je třeba zohlednit, že se cestující rozhoduje vědomě pro jiné okolní prostředí, a standardy vybavení, jídla (zvláště koření), jakož i hygieny se orientují podle příslušných, pro zemi/místo určení běžných, regionálních standardů/kritérií. Mimoto má cestující

možnost, přečíst si bližší údaje k místně obvyklým podmínkám, zvláště se zřetelem na polohu, místo a standardy (v zemi běžné) domlouvaných služeb zásadně v katalogu nebo na webové stránce cestovní kanceláře.

2.4. Cestovní kancelář informuje cestujícího podle § 4 PRG, dříve než je tento smluvním prohlášením vázán na smlouvu o zájezdu:

2.4.1. O existenci zájezdu pomocí standardního informačního letáku podle § 4 odst. 1 PRG. Mimoto je možnost nahlédnout zásadně na standardní informační leták pro zájezdy - pokud existuje a je vytištěn, resp. instalována - v katalogu nebo na webové stránce cestovní kanceláře.

2.4.2. O v § 4 odst. 1 PRG jmenovaných informacích, pokud se týkají domlouvaného zájezdu a jsou potřebné pro jeho realizaci a poskytnutí služeb (např. nejsou při dovolené zaměřené čistě na koupání nutné žádné odkazy na prohlídky, jako např. při studijních cestách atd., pokud nejsou tyto součástí domluvených služeb). Mimoto je možné prohlédnout si zásadně tyto informace - pokud existují - v katalogu nebo na domovské webové stránce příslušné cestovní kanceláře.

2.4.3. Zda je domlouvaný zájezd obecně vhodný pro osoby s omezenou mobilitou (srovnej 1.6.), pokud se tyto informace týkají dotčeného zájezdu (§ 4 odst. 1 Z 1 písm. h PRG).

2.4.4. O obecných pasových a vízových požadavcích země určení, včetně přibližných lhůt nutných pro získání víz a zajištění zdravotně-policejních formalit (§ 4 odst. 1 Z 6 PRG), pokud se tyto informace týkají dotčeného zájezdu. Na dotaz informuje cestovní kancelář o devizových a celních předpisech. Mimoto mohou získat cestující s rakouskou státní příslušností obecné informace k pasovým a vízovým požadavkům, ke zdravotně-policejním formalitám a devizovým a celním předpisům volbou odpovídající, resp. požadované dotčené země na <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reiseinformation/laender/> - resp. občané EU u svých příslušných zastupitelských úřadů. Předpokládá se, že je známo, že pro cesty do zahraničí je zpravidla potřebný platný cestovní pas (nepropadlý - platný většinou ještě min. 6 měsíců po výjezdu -, nenahlášený jako ukradený nebo ztracený), za jehož platnost je zodpovědný sám cestující. Za dodržování jemu sdělených zdravotně-policejních formalit je zodpovědný sám cestující. Za získání potřebného víza je zodpovědný sám cestující, pokud se nenabídla cestovní kancelář nebo zprostředkovatel cesty převzít jeho obstarání.

2.5 Podle čl. 11 Vyhlášky č. 2111/2005 informuje cestovní kancelář cestujícího o identitě provádějící letecké společnosti, pokud je tato při uzavření smlouvy již jistá. Pokud není při uzavírání smlouvy letecká společnost ještě jistá, informuje cestovní kancelář cestujícího o té letecké společnosti, která bude let pravděpodobně provádět. Jakmile je jistá provádějící letecká společnost nebo dojde po rezervaci ke změně provádějící letecké společnosti, bude o tom cestující co možná nejrychleji informován.

2.6. Mimořádná přání cestujícího ve smyslu přání zákazníka (např. výhled na moře), jsou zásadně nezávazná a na jejich základě nevzniká žádný právní nárok, dokud nejsou tato přání potvrzena od cestovní kanceláře ve smyslu požadavků cestujícího podle § 6 odst. 2 Z 1 PRG. Po jejich potvrzení se jedná o závazné příslibení poskytnutí služeb. Přijetí přání zákazníka od cestovní kanceláře představuje pouze příslib, jejich dalšího předání na poskytovatele služeb, resp. vyjasnění jejich proveditelnosti a není žádným právně závazným příslibem, dokud není od cestovní kanceláře potvrzeno.

2.7. Nerezervuje-li cestující přímo přes cestovní kancelář (např. návštěvou pobočky, poptávkou přes telefon nebo e-mail atd.), nýbrž přes zprostředkovatele cesty, platí pro tohoto ustanovení bodu 2.

3. Pravomoci zprostředkovatele cesty

3.1. Zprostředkovatelé cest nejsou od cestovní kanceláře zplnomocnění, sjednávat dohody, poskytovat informace nebo ujištění, které mění dohodnutý obsah smlouvy o zájezdu, jdou nad smluvně potvrzené služby cestovní kanceláře nebo jsou v rozporu s cestovní nabídkou. Cestovní katalogy a internetová vypsání cest, která nebyla vydána cestovní kanceláří, nejsou pro cestovní kancelář a její závazek k poskytnutí služeb závazná, pokud se nestaly výslovnou dohodou mezi cestovní kanceláří a cestujícím předmětem cestovní nabídky nebo obsahem závazku k poskytnutí služeb cestovní kanceláří.

4. Oznamovací povinnost a povinná součinnost cestujícího

4.1. Cestující musí cestovní kanceláři - popřípadě s pomocí zprostředkovatele cesty - sdělit včas, úplně a pravdivě všechny osobní (např. datum narození, státní příslušnost atd.) a věcné informace (např. plánovaný dovoz/braní si sebou léků, protézy, zvířata atd.), kterými disponuje. Cestující musí informovat cestovní kancelář o všech okolnostech týkajících se jeho nebo spolucestujících (např. alergie, nesnášenlivost určitých potravin, žádné cestovatelské zkušenosti atd.) a o svých mimořádných potřebách, resp. svých spolucestujících, zvláště o omezené mobilitě, resp. o zdravotním stavu a jiných omezeních, které mohou být relevantní pro vypracování cestovní nabídky, resp. pro realizaci zájezdu s domlouvanými službami (např. u putovních cest atd.), pokud je to nutné, potom s poskytnutím kompletního, kvalifikovaného dokladu (např. lékařské zprávy).

4.2. Cestujícímu doporučujeme, při existenci omezené mobility nebo jiných omezení, resp. zvláštních potřeb ve smyslu bodu 4.1. (např. potřeba speciální medicíny, pravidelných lékařských ošetření atd.), které se jeví jako možné překážky realizace cesty, vyjasnit před rezervací cesty s lékařem, zda je dána potřebná schopnost k účasti na cestě. Cestující musí informovat cestovní kancelář o omezeních nebo mimořádných potřebách ve smyslu bodu 4.1. a k individuálnímu prověření proveditelnosti cesty vyplnit příslušný formulář.

4.3. Dojde-li v době mezi uzavřením smlouvy a nastoupením cesty k omezení mobility cestujícího, nebo dojde-li v této době k ostatním omezením ve smyslu bodu 4.1., musí cestující tento stav neprodleně oznámit cestovní kanceláři - přičemž je z důvodů prokazatelnosti doporučena písemná forma -, aby tato mohla rozhodnout, zda se může cestující bez ohrožení vlastní osoby nebo spolucestujících dále účastnit zájezdu, nebo zda je tato oprávněna k vyloučení cestujícího a k odstoupení od smlouvy. Nesplní-li cestující svoji oznamovací povinnost a deklaruje-li cestovní kancelář odstoupení od smlouvy, má cestovní kancelář nárok na odškodnění podle paušálů odškodnění.

4.4. Cestující, který nechá provést rezervaci pro sebe nebo pro třetí osoby, platí tímto jako zadavatel a přebírá analogicky ve smyslu § 7 odst. 2 PRG, pokud nebylo dohodnuto jinak, závazky ze smlouvy s cestovní kanceláří (např. zaplacení ceny atd.) (srovnej 1.2.).

4.5. Cestující je povinen, přezkontrolovat u všech smluvních dokumentů (např. smlouvy o zájezdu, potvrzení rezervace, poukazy, voucher) předaných mu cestovní kanceláří věcnou správnost jeho údajů/dat a nápadné odchylky (chyba při přepisu; např. jména, data narození) a tyto neprodleně sdělit cestovní kanceláři pro opravu. Tímto vzniklé vícenákłady, když se tyto vícenákłady zakládají na nesprávných údajích cestujícího nebo zpožděném oznámení, nese cestující, přičemž tento poplatek činí minimálně EUR 30,- na osobu.

4.6. V případě nemožnosti smluvně domluvené zpětné přepravy cestujícího z důvodů nevylučitelných a výjimečných okolností, nese cestovní kancelář náklady na nutné ubytování nejvýše za dobu tří nocí. Toto neplatí pro cestující s omezenou mobilitou (podle článku 2 písmeno a Vyhlášky (ES) čis. 1107/2006 Práva tělesně postižených osob cestujících letadly a osob s omezenou mobilitou cestujících letadly) a jejich spolucestujících, pro těhotné cestující, pro nedoprovázené neplnoleté cestující a pro cestující, kteří potřebují speciální lékařskou péči, pokud jmenované osoby sdělí své mimořádné potřeby, které při rezervaci ještě neexistovaly nebo nemusely být známy, cestovní kanceláři 48 hodin před začátkem cesty. (srovnej 4.3)

4.7. Cestující musí podle § 11 odst. 2 PRG nahlásit neprodleně a úplně, včetně konkrétního označení každé, jím zpozorované protismluvní jednání/závalu u dohodnutých cestovních služeb přímo u uvedeného zástupce cestovní kanceláře, aby tento mohl být schopen, protismluvní jednání co možná na místě odstranit - pokud je to při zohlednění jednotlivé situace a příslušných okolností (např. časový posun, existence alternativy, resp. možnost výměny/nápravy atd.) a také s tím spojených nákladů (např. úklid náhradního pokoje, vyhledání náhradního hotelu atd.) možné. Rezervuje-li cestující přes zprostředkovatele cesty a vyskytne-li se protismluvní jednání během pracovní doby zprostředkovatele cesty, může cestující nahlásit toto protismluvní jednání i u něho. Cestujícímu se doporučuje, použít k tomu z důvodů prokazatelnosti písemnou formu. Mimo běžnou pracovní dobu musí cestující nahlásit protismluvní jednání místnímu zástupci cestovní kanceláře, nebo pokud takový není k dispozici a/nebo není jeho přítomnost ze smlouvy povinná, přímo cestovní kanceláři na nouzové číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu. V případě zanedbání nahlášení protismluvního jednání to má vliv, pokud byla možná náprava na místě a nahlášení by bylo únosné, na právní nároky cestujícího na eventuální záruční plnění. Zanedbání hlášení může být započítáno podle § 12 odst. 2 PRG z hlediska nároků na náhradu škody také jako spoluvina (§ 1304 ABGB). Hlášení protismluvního jednání nemá ještě za následek příslib poskytnutí služby ze strany cestovní kanceláře.

4.8. Cestující je povinen, v rámci uzavřené smlouvy o zájezdu zaplatit dle platebních podmínek včas a plně domluvenou cenu cesty. V případě zpoždění nebo neúplné platby zálohy nebo zbylé částky, si cestovní kancelář vyhrazuje, po upomínce se stanovením lhůty, deklarovat odstoupení od smlouvy a vyžadovat náhradu škody podle paušálů odškodnění. Nezávisle na tom, může být od cestovní kanceláře požadována i eventuální škoda jdoucí nad paušál odškodnění.

4.9. Cestující musí v případě uplatnění a obdržení plateb z nároků na náhradu škody a snížení ceny ve smyslu § 12 odst. 5 PRG (např. platby vyrovnání podle čl. 7 Práva leteckých pasažérů) nebo v případě obdržení jiných plateb a služeb od poskytovatelů služeb nebo od třetích osob, které se započítávají proti náhradě škody nebo snížení ceny (např. platby od hotelu), informovat o této okolnosti úplně a pravdivě zprostředkovatele cesty nebo cestovní kancelář.

5. Pojištění

5.1. Zásadně je třeba u dovolenkových cest zohlednit, že by sebou neměly být brány žádné hodnotné předměty, důležité dokumenty atd. U důležitých dokumentů se doporučuje - pokud je jejich používání povoleno - vyhotovit a používat kopie. Není možné vyloučit krádež hodnotných předmětů a nese ji zásadně sám cestující jako část obecných životních rizik.

5.2. Doporučuje se, uzavřít pojištění (pojištění nákladů na odstoupení, pojištění přerušení cesty, pojištění cestovních zavazadel, cestovní pojištění zodpovědnosti, zahraniční nemocenské pojištění, ochranu před zpožděním, ochranu osob atd.), které zajišťuje dostatečné krytí od data smlouvy o zájezdu až do konce zájezdu. Bližší informace k pojištěním se může cestující dočíst v katalogu cestovní kanceláře.

6. Rezervace/uzavření smlouvy/záloha

6.1. Cestovní smlouva o zájezdu se mezi cestujícím a cestovní kanceláří uskuteční poté, když existuje shoda o důležitých součástech smlouvy (cena, služba a termín). Z toho vyplývají pro cestovní kancelář a pro cestujícího práva a povinnosti.

6.2. Cestující musí - pokud nebyla uzavřena žádná jiná dohoda - převést na konto uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo sdělené zprostředkovatelem cesty během 10 dnů od doručení smlouvy o zájezdu, avšak nejdříve 11 měsíců před koncem zájezdu, zálohu ve výši 20% z ceny cesty, s připočtením částky za eventuálně uzavřené cestovní pojištění.

6.3. Dojde-li k uzavření smlouvy během 20 dnů před odjezdem, převádí se celá cena cesty, včetně částky za eventuálně uzavřené cestovní pojištění, okamžitě při doručení smlouvy o zájezdu na zde uvedené konto (nebo na konto uvedené zprostředkovatelem cesty).

6.4. Nesplní-li cestující své platební povinnosti podle 6.2. nebo 6.3., tak si cestovní kancelář vyhrazuje, po upomínce se stanovením lhůty, deklarovat odstoupení od smlouvy a vyžadovat náhradu škody podle paušálů odškodnění.

6.5. U rezervací v elektronickém obchodním styku platí pro uzavření smlouvy následující

6.5.1. Cestujícímu je vysvětlen postup elektronické rezervace v FAQ's.

6.5.2. Elektronickou rezervaci může cestující zavřením okna kdykoliv přerušit. Přitom nedojde k uložení žádných dat.

6.5.3. Jazykem, nabízeným k provádění elektronické rezervace je němčina.

6.5.4. Jakmile je cestovní kancelář uložena text smlouvy, je o tom cestující, stejně jako o možnosti k pozdějšímu vyvolání smluvního textu, informován.

6.5.5. Stiskem buttonu (tlačítka) "Ted' rezervovat za xx,xx €/Jetzt für xx,xx € buchen" nebo se srovnatelnou formulací, nabízí cestující cestovní kancelář závazně uzavření smlouvy o zájezdu.

6.5.6. Zákazník obdrží neprodleně číslo cestovní zakázky, doručení jeho přihlášení k cestě je potvrzeno elektronickou cestou (potvrzení přihlášení k cestě).

6.5.7. Předání přihlášení k cestě stiskem buttonu nezakládá žádný nárok zákazníka na uskutečnění smlouvy.

6.5.8. Smlouva se uskutečňuje teprve doručením faktury cestovní kanceláře u zákazníka, která je vystavena na trvalém datovém nosiči.

6.6. Při telefonické rezervaci přímo u REWE Austria Touristik platí následující

6.6.1. Cestující obdrží telefonicky veškeré informace podle § 4 PRG (cenu cesty, dobu trvání cesty, termín cesty, cestovní pojištění atd.)

6.6.2. Po rezervaci obdrží cestující číslo cestovní zakázky.

6.6.3. Cestujícímu je zaslána e-mailem nabídka, resp. číslo cestovní zakázky, včetně všech důležitých - předem telefonicky sdělených - informací ve smyslu § 4 PRG, jakož i standardní informační leták pro zájezdy.

6.6.4. Cestující musí předané smluvní dokumenty ve smyslu bodu 4.5 překontrolovat a sdělit eventuální odchylky.

6.6.5. Smlouva se uskutečňuje teprve doručením faktury cestovní kanceláře u zákazníka, která je vystavena na trvalém datovém nosiči.

7. Osoby s omezenou mobilitou

7.1. Zda je zájezd konkrétně vhodný pro osoby s omezenou mobilitou, musí být posouzeno v jednotlivém případě se zohledněním druhu a rozsahu omezené mobility, charakteru zájezdu (např. dobrodružná cesta, studijní cesta, městský výlet atd.), země/města určení, transportního prostředku (např. autobus, letadlo, loď atd.), jakož i ubytování (např. hotel, horská bouda, stan atd.). Osoby s omezenou mobilitou se tedy musí u cestovní kanceláře dotázat, zda je pro ně požadovaný zájezd v konkrétním případě vhodný. Vhodnost zájezdu v konkrétním případě pro osobu s omezenou mobilitou neznámá, že mohou být veškeré, ve smlouvě o zájezdu obsažené služby osobou s omezenou mobilitou bez omezení i využívány (tak může např. disponovat hotelový komplex vhodnými pokoji a ostatními prostory pro osoby s omezenou mobilitou. Toto ale neznámá, že je celý komplex (např. využívání bazénů atd.) vhodný pro osoby s omezenou mobilitou). Je-li to ten případ a rezervuje-li osoba s omezenou mobilitou zájezd, vypracuje cestovní kancelář handicap protokol. Ten je základem uzavírané smlouvy o zájezdu.

7.2. Cestovní kancelář může z bezpečnostních důvodů odmítnout rezervaci zájezdu osobou s omezenou mobilitou, pokud dojdou cestovní kancelář a/nebo její pomocníci při plnění (např. hotel, letecká společnost atd.) po pečlivém odhadu specifických požadavků a potřeb cestujícího k závěru, že to není bezpečné, a že nemůže být v souladu s bezpečnostními ustanoveními přepravována a ubytována.

7.3. Cestovní kancelář a/nebo její pomocníci při plnění (např. hotel, letecká společnost atd.) si vyhrazují, odmítnout přepravu/ubytování cestujícího, který zanedbal povinnost informovat cestovní kancelář podle 4.1. a/nebo 4.4. dostatečně o jeho omezené mobilitě a/nebo mimořádných potřebách, aby tímto byly cestovní kancelář a/nebo pomocník při plnění schopni, posoudit možnost bezpečné a organizačně schůdné přepravy/ubytování.

7.4. Cestovní kancelář si vyhrazuje, odmítnout z bezpečnostních důvodů účast na zájezdu osobám, které nejsou podle mínění cestovní kanceláře a/nebo pomocníka při plnění (např. hotel, letecká společnost atd.) schopni této cesty nebo představují během cesty nebezpečí pro sebe a

ostatní. Pokud by cestující rozhodnutí podle bodů 7.2 až 7.5 AGB/Všeobecné obchodní podmínky/VOP neakceptoval, může u cestovní kanceláře podat písemně stížnost se všemi doklady.

8. Smlouva o zájezdu

8.1. Cestující obdrží při uzavírání smlouvy o zájezdu nebo neprodleně poté jeden výtisk smluvního dokumentu nebo potvrzení smlouvy na trvalém datovém nosiči (např. výtisk na papíře, e-mail). Je-li smlouva o zájezdu uzavírána za současné přítomnosti smluvních stran, má cestující nárok na papírový záznam. Při smlouvách uzavřených mimo obchodní prostory ve smyslu § 3 Z 1 FAGG/Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz/Zákon o na dálku a mimo obchodní prostory uzavírané smlouvy - souhlasí cestující s tím, že obdrží vyhotovení nebo potvrzení smlouvy o zájezdu alternativně také na jiném trvalém datovém nosiči (např. e-mail).

8.2. Cestujícím budou na jím naposledy sdělenou doručovací/kontaktní adresu poskytnuty k dispozici včas před začátkem zájezdu, pokud nebylo domluveno jinak, rezervační doklady, poukazy, přepravní doklady a vstupenky, informace k plánovaným předpokládaným časům odjezdu a popřípadě plánovaným mezizastávkám, přípojmám a příjezdovým časům. Pokud by právě jmenované dokumenty/podklady vykazovaly nepřesnosti/odchyly/neúplnosti ve smyslu bodu 4.5., musí cestující kontaktovat zprostředkovatele cesty nebo cestovní kancelář (srovnej 4.5.).

9. Náhradní osoba a změna rezervace

9.1. Cestující má podle § 7 PRG právo, přenést smlouvu o zájezdu na jinou osobu (náhradní osoba), která splňuje veškeré smluvní podmínky a je pro zájezd také vhodná (kritéria mohou být např. pohlaví, (ne) těhotenský stav, zdravotní stav, potřebná očkování/dostačující ochrana, zvláštní vědomosti a schopnosti, víza, platné vstupní dokumenty, nezakázaný vstup atd.). Nesplňuje-li jiná osoba všechny smluvní podmínky nebo není-li vhodná pro zájezd, může cestovní kancelář přenos smlouvy odmítnout. Cestovní kancelář musí být během přiměřené lhůty 30 dnů, avšak nejpozději sedm dnů před počátkem cesty informována na trvalém datovém nosiči (např. výtisk na papíře, e-mail) o přenosu smlouvy. Za přenos smlouvy o zájezdu se platí minimální manipulační poplatek EUR 30,- na osobu, pokud nevzniknou nad to jdoucí vícenáklady. Cestující, který přenáší smlouvu o zájezdu, a osoba, která vstupuje do smlouvy, ručí cestovní kanceláři za ještě nezaplacenou část ceny cesty a minimální manipulační poplatek, jakož i za eventuálně nad to jdoucí vícenáklady, jako spoludlužníci.

9.2. Změna rezervace na přání zákazníka je - pokud proveditelná - možná do 31. dne před nástupem cesty. Zde je účtován manipulační poplatek minimálně EUR 30,- na osobu. Jako změny rezervace platí změny z hlediska termínu cesty (při stejné délce), ubytování, cíle cesty, druhu přepravy, resp. místa nástupu cesty.

9.3. Mnoho leteckých společností a ostatních přepraveců nebo servisních firem nakládají se změnou data cesty nebo jména cestujícího jako se stornem a odpovídajícím způsobem to účtují. Platí paušály odškodnění podle 15.3. Vniknou-li přitom vícenáklady, jsou naúčtovány cestujícím (analogicky § 7 odst. 2 PRG).

10. Změny cen před počátkem cesty

10.1. Cestovní kancelář si u smlouvy o zájezdu vyhrazuje, provést po uzavření smlouvy o zájezdu nejpozději do 20 dnů před začátkem zájezdu změny cen. Cestovní kancelář bude cestujícího informovat o navýšení ceny s udáním důvodů (včetně výpočtu) na jím naposledy sdělené adrese jasně, srozumitelně a zvýrazněnou formou na trvalém datovém nosiči (např. výtisk na papíře, e-mail) nejpozději 20 dnů před počátkem zájezdu.

10.2. Změny cen po uzavření smlouvy jsou přípustné při změně následujících nákladů:

1) Náklady na přepravu osob jako důsledek nákladů na pohonné hmoty a ostatní zdroje energií;

2) Výše daní a odvodů, které se odvádějí za smluvně domluvené cestovní služby, jako např. pobytové poplatky, přístávací poplatky, přístavní poplatky za naložení a vylození, odpovídající poplatky na letištích, jakož i poplatky v přístavech nebo na letištích;

3) Směnečné kurzy platné pro zájezd.

Změny cen mohou mít za následek zvýšení cen nebo snížení cen. Co se týče 1) odpovídá každá změna ceny cesty částce, účtované dodatečně poskytovatelem služeb za autobus, vlak nebo letadlo, resp. XX % ceny cesty na dolar navýšení ceny barelu pohonných hmot (NY-MEX index), co se týče 2) odpovídá každá změna ceny cesty plné částce poplatků, co se týče 3) odpovídá každá změna ceny cesty změně směnečných kurzů. V případě snížení cen bude cestujícím vyplacena částka cenového snížení. Od této částky může ale cestovní kancelář odečíst skutečné správní výdaje. Cestovní kancelář tyto správní výdaje na požadavek cestujícího doloží.

10.3. Při navýšení o více než 8 % z ceny cesty se uplatňuje bod 11.4. Cestující má volbu, navýšení přijmout jako změnu smlouvy, souhlasit s účastí na náhradní cestě - pokud je taková nabízena, nebo odstoupit od smlouvy, bez toho, že by byl povinen platit paušál odškodnění. Již zaplacené částky za pojištění nemohou být cestujícím vráceny.

11. Změny před počátkem cesty

11.1. Cestovní kancelář může před počátkem cesty provést nezávažné změny služeb, pokud si toto právo ve smlouvě vyhradila. Cestovní kancelář, resp. zprostředkovatel cesty, když byl zájezd přes takového rezervován, informuje cestujícího o této změně jasně, srozumitelně a zvýrazněnou formou na trvalém datovém nosiči na jím naposledy sdělené adrese.

11.2. U nezávažných změn se jedná - přičemž je nutné to v jednotlivém případě prověřit - o nepatrné, věcně oprávněné změny, které výrazně nemění charakter a/nebo trvání a/nebo obsah služeb a/nebo kvalitu rezervovaného zájezdu.

11.3. Změna leteckých linek

Zásadně je cestovní kancelář povinna, dodržet v katalogu uvedené letecké linky a letecká spojení. Pokud se jeví na základě změny letových časů, kondic nebo ekonomické situace letecké linky změna letecké společnosti nebo letové trasy jako záhodná nebo nutná, vyhrazuje si cestovní kancelář výhradně na základě jmenovaných důvodů takovouto změnu, bez toho, že by z toho vznikalo pro zákazníka právo na odstoupení nebo na náhradu škody, pokud se nejedná o výraznou, resp. podstatnou změnu, která ovlivní nebo změní charakter cesty.

11.4. U podstatných změn se může jednat o podstatné snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb, ke kterým je cestovní kancelář donucena, když se změny týkají důležitých vlastností cestovních služeb a/nebo mají vliv na zájezd a/nebo na průběh cesty. Zda je změna, resp. snížení kvality nebo hodnoty cestovních služeb podstatné, musí být posouzeno v jednotlivém případě se zohledněním druhu, trvání, účelu a ceny zájezdu, jakož i se zohledněním intenzity a trvání změny a eventuálně předvídatelností okolností, které ke změně vedly.

11.5. Je-li cestovní kancelář podle § 9 odst. 2 PRG donucena k podstatným změnám ve výše uvedeném smyslu těch důležitých vlastností cestovních služeb, které vytvářejí charakter a účel zájezdu (srovnej § 4 odst. 1 Z 1 PRG), nebo nemůže-li splnit požadavky zákazníka, které výslovně potvrdila, nebo chce-li navýšit celkovou cenu zájezdu podle ustanovení § 8 PRG o více než 8 %, tak může cestující

- během přiměřené lhůty, určené cestovní kanceláří, která nepřekračuje 7 dnů, souhlasit s navrženými změnami, nebo
- souhlasit s účastí na náhradní cestě, pokud je tato od cestovní kanceláře nabízena, nebo
- od smlouvy bez platby odškodnění odstoupit.

Cestovní kancelář proto bude cestujícího ve výše uvedených případech informovat na jím naposledy sdělené adrese jasně, srozumitelně a zvýrazněnou formou na trvalém datovém nosiči (např. výtisk na papíře, e-mail) o následujících bodech:

- o změně cestovních služeb, jakož i o popřípadě jejich vlivu na cenu zájezdu
- o přiměřené lhůtě, během které informuje cestující cestovní kancelář o svém rozhodnutí, jakož i o právních důsledcích nedeklarování rozhodnutí během přiměřené lhůty,
- popřípadě o zájezdu nabízeném jako náhrada a o jeho ceně

Cestujícímu se doporučuje, využít při svém prohlášení písemnou formu. Nedojde-li během lhůty ze strany cestujícího k žádnému prohlášení, tak to platí jako souhlas se změnami.

12. Trasa cesty/změny

12.1. Na základě příkladně (bez nároku na úplnost) vlivů životního prostředí a počasí (např. déšť, vítr, laviny, sesuvy atd.), přírodních katastrof (např. zemětřesení, záplavy, hurikány atd.), blokáce hranic, státních nařízení, zácp, změn letových časů, teroristických atentátů, výpadků el. proudu, krátkodobé změny otevírací doby atd., je možné se odchýlit od nakoupené, resp. smluvně domluvené trasy, přesunout nebo upřednostnit zastávky na okružní cestě, vynechat nebo změnit prohlídky. V těchto případech se cestovní kancelář bude snažit o nabídku stejně hodnotných alternativ, resp. dohnat eventuálně odpadlé části na jiném místě.

13. Záruka

13.1. Došlo-li k protismluvnímu jednání, protože nebyla domluvená cestovní služba poskytnuta vůbec nebo se závadami (=protismluvně), odstraní cestovní kancelář protismluvní jednání, pokud ho cestující nebo jeho spolucestující (např. rodinní příslušníci) nezpůsobili sami a/nebo nesplnili svoji povinnou součinnost a/nebo nebylo odstranění zabráněno ze strany cestujícího a/nebo by bylo odstranění nemožné, nebo spojeno s nepřiměřenými náklady. Cestující musí cestovní kanceláři stanovit k odstranění protismluvního jednání přiměřenou lhůtu, přičemž se přiměřenost lhůty posuzuje v jednotlivém případě, vycházeje z druhu/účelu/trvání zájezdu, z oznámeného protismluvního jednání, okamžiku nahlášení (např. pozdě večer atd.), jakož i potřebných časových zdrojů, nutných na pořízení náhrady např. objektu (stěhování atd.). Lhůta musí být stanovena místnímu zástupci cestovní kanceláře, nebo pokud takový není k dispozici a/nebo není jeho přítomnost ze smlouvy povinná, vůči cestovní kanceláři na nouzové číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu.

13.2. Zanedbá-li cestující svoji sdělovací povinnost podle bodu 4.7., nebo nesplní-li svoji povinnou součinnost (např. prohlédnout si náhradní pokoj nabízený cestovní kanceláří nebo sbalit svůj kufr pro změnu pokoje atd.), nebo stanoví-li cestovní kanceláři nepřiměřeně krátkou lhůtu k odstranění protismluvního jednání, nebo nepodporuje-li cestovní kancelář v rámci ještě únosného odstraňování protismluvního jednání, nebo odmítne-li bez právního důvodu náhradní službu, nabízenou cestovní kanceláří k odstranění protismluvního jednání, nese negativní právní důsledky cestující (srovnej Punkt 4.7.).

13.3. Neodstraní-li cestovní kancelář během přiměřené lhůty protismluvní jednání, může cestující sám zajistit nápravu a vyžadovat od cestovní kanceláře náhradu na to potřebných výdajů (srovnej § 11 odst. 4 PRG). Platí zásada povinnosti minimalizování škody, tzn. vzniklou škodu je třeba držet co nejnížší (např. náklady náhradní služby), přičemž se vychází z hodnoty cesty.

13.4. Není-li možné poskytnout podstatnou část domluvených cestovních služeb v souladu se smlouvou, tak nabízí cestovní kancelář cestujícímu bez vícenákladů, pokud je to na základě okolností a poměrů (v místě) možné (nemožné je to např., když je k dispozici pouze jeden hotel rezervované kategorie), přiměřená jiná opatření (náhradní služby) k pokračování zájezdu, které, pokud je to možné, jsou kvalitativně stejné nebo lepší než smluvně domluvené služby; stejně platí i tehdy, když není cestující dopraven v souladu se smlouvou zpět na místo odjezdu. Mají-li od cestovní kanceláře nabízené ostatní opatření podle okolností za následek nižší kvalitu zájezdu oproti smluvně domluveným službám (např. polopenze namísto all-inclusive), tak poskytne cestovní kancelář cestujícímu přiměřené snížení ceny. Cestující může navrhovaná ostatní opatření odmítnout pouze tehdy, když nejsou srovnatelná se službami domluvenými ve smlouvě o zájezdu, nebo není poskytnutá sleva z ceny přiměřená. V případě odmítnutí musí cestující doložit, že od cestovní kanceláře nabízená ostatní opatření nejsou oproti smluvně domluveným službám stejně hodnotná/srovnatelná a/nebo není nabízené snížení ceny dostatečné.

13.5. Má-li protismluvní jednání podstatný vliv na realizaci zájezdu ve smyslu bodu 11.3. a neodstraní-li cestovní kancelář protismluvní jednání během přiměřené lhůty stanovené cestujícím, zohledňující okolnosti a protismluvní jednání, tak může cestující, pokud pro něho není pokračování v zájezdu, vycházející z průměrného cestujícího, únosné, odstoupit bez platby odškodnění od smlouvy o zájezdu a popřípadě uplatnit garanční nároky a nároky na náhradu škody podle § 12 PRG. Nemohou-li být nabídnuta žádná jiná opatření podle bodu 13.4., nebo odmítne-li cestující nabízená ostatní opatření podle poslední věty bodu 13.4., má cestující při existujícím protismluvním jednání garanční nároky a nároky na náhradu škody podle § 12 PRG i bez ukončení smlouvy o zájezdu. Je-li součástí zájezdu přeprava osob, tak se postará cestovní kancelář v případech jmenovaných v tomto odstavci kromě toho o neprodlenou zpětnou přepravu cestujícího se stejně hodnotným způsobem přepravy bez vícenákladů pro cestujícího.

13.6. Nemohou-li být na základě nevyhnutelných a výjimečných okolností poskytnuty služby a cestovní kancelář přesto neodstoupí od zájezdu (srovnej 17.1.), nýbrž nabízí náhradní služby, nese tím eventuálně vzniklé vícenáklady z poloviny cestující.

14. Odstoupení ze strany cestujícího bez platby paušálu odškodnění

14.1. Cestující může před počátkem zájezdu - bez platby paušálu odškodnění - odstoupit od smlouvy o zájezdu v následujících případech:

14.1.1. Pokud se na místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti, přičemž se toto musí posoudit v jednotlivém případě se zohledněním obsahu smlouvy a intenzity relevantní okolnosti, která představuje nebezpečí, vyskytnou nevyhnutelné, mimořádné okolnosti, které významně negativně ovlivní realizaci zájezdu nebo přepravu osob na místo určení. Odstoupí-li cestující v těchto případech od smlouvy, má nárok na plnou náhradu všech, na zájezd provedených plateb, ne ale na dodatečné odškodnění (srovnej § 10 odst. 2 PRG).

14.1.2. V případech bodu 11.4.

Odstoupení se deklaruje - přičemž je z důvodů prokazatelnosti doporučována písemná forma - vůči cestovní kanceláři.

14.2. Cestující může odstoupit po počátku zájezdu od smlouvy o zájezdu - bez platby paušálu odškodnění - v případech bodu 13.5.

15. Odstoupení ze strany cestujícího s platbou paušálu odškodnění

15.1. Cestující je oprávněn, odstoupit při zaplacení paušálu odškodnění (storno poplatek) kdykoliv od smlouvy. Odstoupení se deklaruje - přičemž je z důvodů prokazatelnosti doporučována písemná forma - vůči cestovní kanceláři. Když byl zájezd rezervován přes zprostředkovatele cesty, mělo by být odstoupení deklarováno vůči němu. Cestujícímu se doporučuje, deklarovat odstoupení na trvalém datovém nosiči (např. výtisk na papíře, e-mail).

15.2. Paušál odškodnění stojí v procentuálním poměru k ceně cesty a určuje se, co se týče jeho výše, okamžikem prohlášení o odstoupení, jakož i očekávanými úsporami nákladů a očekávaných příjmů jiným využitím cestovních služeb. V případě nepřiměřenosti paušálu odškodnění je možné ho soudní cestou upravit.

15.3. Podle druhu zájezdu a okamžiku prohlášení o odstoupení - přitom není započítáván den příjezdu - vyplývají na osobu - podle rezervované značky - následující paušály odškodnění:

15.3.1. BILLA Reisen, JAHN REISEN Austria, Transair (pokud nebyly při rezervaci sjednány žádné odchylné paušály odškodnění)

- do 30. dne před počátkem cesty 20%
- 29. až 20. den před počátkem cesty 35%
- 19. až 10. den před počátkem cesty 50%
- 9. až 4. den před počátkem cesty 70%
- od 3. dne před počátkem cesty 85%
- letenky od vystavení 100%

15.3.2. BILLA Reisen Indi

Podle následujících paušálů stanovit vždy jednotlivě a následně sečíst. Zohledněte prosím eventuálně přednostně uplatňovanou odchylku ve vypsání jednotlivých cestovních služeb.

- letová služba: od uzavření rezervace 100 %
- Pokud nebylo v průběhu rezervace sjednáno žádné odchylné odškodnění, platí pro ostatní služby (hotel, transfer atd.) následující paušální sazby:
 - až do 30. dne před počátkem cesty 25 %,
 - až do 22. dne před počátkem cesty 30 %,
 - až do 15. dne před počátkem cesty 40 %,
 - až do 7. dne před počátkem cesty 60 %,
 - od 6. dne před počátkem cesty 75 %
 - v den odjezdu 90 %

Již cestovní kanceláři vynaložené a prokazatelně nerefundovatelné výdaje (např. obstarání víz, nerefundovatelné zálohy na hotely a ostatní služby, vstupenky bez možnosti vrácení atd.) hradí v případě storna na každý pád zcela zákazník.

16. No-show/Nenastoupení

O "No-show" se jedná tehdy, když se cestující nedostaví k odjezdu, protože nemá vůli k nastoupení cesty, nebo když zamešká odjezd kvůli vlastnímu jednání nebo kvůli náhodě, která ho potkala. Je-li dále zřetelné, že cestující nemůže nebo nechce nárokovat poskytnutí zbývajících cestovních služeb, musí uhradit výše jmenované paušály odškodnění.

17. Odstoupení cestovní kanceláře před počátkem cesty

17.1. Cestovní kancelář může odstoupit před počátkem zájezdu od smlouvy o zájezdu, když ji bylo zabráněno na základě nevyhnutelných a výjimečných okolností v plnění smlouvy a prohlášení o odstoupení je doručeno cestujícímu na jeho naposledy sdělenou doručovací/kontaktní adresu neprodleně, nejpozději před počátkem zájezdu (srovnej § 10 odst. 3 písm. b PRG).

17.2. Cestovní kancelář může odstoupit před počátkem zájezdu od smlouvy o zájezdu, když se na zájezd přihlásilo méně osob než je uvedeno ve smlouvě a prohlášení o odstoupení je doručeno cestujícímu na jeho naposledy sdělenou doručovací/kontaktní adresu během ve smlouvě stanovené lhůty, avšak nejpozději:

- a) 20 dnů před počátkem zájezdu u cest delších než šest dnů,
- a) sedm dnů před počátkem zájezdu u cest mezi dvěma a šesti dny,
- c) 48 hodin před počátkem zájezdu u cest, trvajících méně než dva dny (srovnej § 10 odst. 3 písm. a PRG).

17.3. Odstoupí-li cestovní kancelář podle 17.1. nebo 17.2. od smlouvy o zájezdu, nahradí cestujícímu cenu cesty, avšak nemusí platit žádné dodatečné odškodnění.

18. Odstoupení cestovní kanceláře po zahájení zájezdu

18.1. Cestovní kancelář je osvobozena od plnění smlouvy bez závazku k vrácení ceny cesty, když cestující i přes upozornění narušuje realizaci cesty (jako např. alkohol, drogy, nedodržení zákazu kouření, nerespektování určitých předpisů na oblečení, např. při návštěvě náboženských míst nebo při stolování, trestní jednání, vyrušující jednání vůči spolucestujícím, nedodržování pokynů vedení cesty, jako např. pravidelné pozdní příchody atd.), takže narušuje průběh cesty a spolucestující jsou rušeni a omezováni v takové míře, že je toto jednání na újmu dovolenkového zotavení ostatních nebo spolucestujících nebo maří účel cesty. V takovémto případě je cestující vůči cestovní kanceláři povinen k náhradě škody.

19. Obecné životní riziko cestujících

Zájezd sebou přináší zpravidla změnu obvyklého okolí. S tím spolujdoucí vznik obecného životního rizika cestujících, jako například (bez nároku na úplnost), stres, nevolnost (např. na základě klimatických změn), únava (např. na základě vlhkého, dusného klima), zažívací problémy (např. na základě neobvyklého koření, jídel atd.) a/nebo vznik eventuálního rizika spojeného s cestou, jako například (bez nároku na úplnost) bolest uší při potápění, vysokohorská nemoc při cestách ve výškách, mořská nemoc při okružních plavbách a mnoho dalších, spadají do sféry cestujících a není možné je přičítat cestovní kanceláři. Nevyužije-li cestující služby, které mu byly řádně nabídnuty, z výše jmenovaných důvodů nebo deklaruje-li z takového důvodu odstoupení od smlouvy, není oprávněn uplatňovat nároky na záruční plnění nebo zpětné pohledávky na části cestovních služeb, které nevyužil.

20. Ručení

20.1. Poruší-li cestovní kancelář nebo její pomocníci z vlastní viny povinnosti příslušející cestovní kanceláři ze smluvního vztahu, je tato povinna k náhradě škody, vzniklé takto cestujícímu.

20.2. Cestovní kancelář neručí za věcné a majetkové škody cestujících, které vzniknou v souvislosti s rezervovanými službami, pokud a) představují vznik obecného životního rizika cestujících nebo vznik eventuelního rizika spojeného se zájezdem, spadajícího do sféry cestujících (srovnej 19.)

b) se dají zcela připočítat vině cestujících;

c) se dají připočítat třetí osobě, která se nepodílela na poskytování cestovních služeb zahrnutých do smlouvy o zájezdu, a protismluvní jednání nebylo ani předvídatelné, ani se mu nedalo zabránit; nebo

d) vycházejí z nevyhnutelných a výjimečných okolností.

20.3. Za věcné a majetkové škody cestujících vycházející z nevyhnutelných a/nebo výjimečných okolností, se kterými nemusela cestovní kancelář počítat, jakož i za omluvitelné chybné služby až k nedbalosti, je ručení, vycházející z čl. 13 Směrnice (EU) 2015/2302 (Směrnice pro zájezdy) ve shodě s § 6 odst. 1 Z. 9 KschG, omezeno na trojnásobek ceny cesty.

20.4. U cest s mimořádnými riziky (např. expediční charakter) neručí cestovní kancelář za následky, které vyvstanou při vzniku rizik, pokud se toto stane mimo okruh jejích povinností. Nedotčená zůstává povinnost cestovní kanceláře k pečlivé přípravě zájezdu a pečlivému výběru osob a firem pověřených poskytováním jednotlivých cestovních služeb.

20.5. Cestující musí respektovat zákony a předpisy, pokyny a nařízení místního personálu, jakož i příkazy a zákazy (např. zákaz koupání, zákaz potápění atd.). Při jejich nerespektování ze strany cestujících neručí cestovní kancelář za eventuálně z toho vzniklé újmy na zdraví a věcné škody na straně cestujících.

20.6. Cestovní kancelář neručí za poskytnutí služby, kterou neslíbila, resp. která byla rezervována dodatečně na místě po nastoupení cesty od samotného cestujících.

20.7. Zákazníkovi se doporučuje, nebrat sebou žádné předměty s mimořádnou hodnotou. Dále se doporučuje řádná úschova, resp. pojištění sebou převážených předmětů (srovnej 5).

20.8. Pokud Montrealská úmluva o přepravě v mezinárodní letecké dopravě 2001, Athénský protokol 2002 k Athénské dohodě o přepravě na moři 1974 nebo Dohoda o mezinárodní železniční přepravě 1980, ve znění 1999, omezují rozsah náhrady škody nebo podmínek, za kterých je poskytovatel služby zahrnuté do smlouvy o zájezdu povinen poskytovat náhradu škody, platí tato omezení i pro cestovní kancelář (srovnej § 12 odst. 4 PRG).

21. Uplatňování nároků

21.1. Ke zjednodušení uplatňování a ověřování deklarovaných nároků se cestujícím doporučuje, nechat si vystavit o neposkytnutí nebo poskytnutí závadných služeb písemné potvrzení, resp. zajistit doklady, důkazy, svědky.

21.2. Nároky na poskytnutí záručního plnění mohou být uplatňovány během 2 let. Nároky na náhradu škody jsou promlčeny po 3 letech.

21.3. V zájmu cestujících se doporučuje uplatňovat nároky neprodleně po návratu ze zájezdu, úplně a konkrétně označených, přímo u cestovní kanceláře nebo cestou přes zprostředkovatele cesty, protože při zvětšujícím se zpoždění se musí počítat se ztíženým prokazováním.

21.4. Ztráta, poškození nebo zpožděné vydání cestovních zavazadel při leteckých cestách musí být podle letově-právních ustanovení neprodleně nahlášeno cestujícím pomocí Oznámení o škodě („P.I.R“) příslušné letecké společnosti. Když není Oznámení o škodě vyplněné, může letecká společnost a cestovní kancelář na základě mezinárodních dohod náhradu škody odmítnout. Oznámení o škodě musí být podáno při poškození zavazadel během 7 dnů, při zpoždění během 21 dnů po jejich vydání.

21.5. Dodatečně musí být oznámena ztráta, poškození nebo nesprávné přesměrování cestovních zavazadel neprodleně cestovní kanceláři, jejímu zástupci, resp. jejímu kontaktnímu místu nebo zprostředkovateli cesty. Toto nezbavuje cestujících toho, podat na leteckou společnost v bodu 21.4 uvedené Oznámení o škodě.

22. Doručení - elektronický písemný styk

22.1. Jako doručovací/kontaktní adresa cestujících platí cestovní kanceláři naposled oznámená adresa (např. e-mail adresa). Změny musí cestující oznámit neprodleně. Cestujícím se doporučuje, použít k tomu písemnou formu.

23. Předávání informací na třetí osoby

23.1. Informace o jménech účastníků cesty a místech pobytu cestujících se na třetí osoby nepředávají ani v naléhavých případech, ledaže by si cestující podávání informací výslovně přál. Náklady vzniklé předáváním naléhavých zpráv jdou k tíži cestujících. Proto se cestujícím doporučuje, oznámit rodinným příslušníkům přesnou adresu místa dovolené.

24. Úprava rozhodčí klauzule

24.1. S ohledem na zákon o urovnání spotřebitelských sporů poukazuje cestovní kancelář na to, že se nezúčastňuje dobrovolného urovnání spotřebitelských sporů. Jakmile by se stalo urovnání spotřebitelských sporů po tisku těchto cestovních podmínek pro cestovní kancelář závazným, bude o tom cestovní kancelář vhodnou formou informovat zákazníka. Cestovní kancelář odkazuje pro všechny cestovní smlouvy, které jsou uzavřené elektronickým právním stykem na evropskou platformu pro urovnání sporů <http://EC.Europa.eu/consumer/ogr/>.

25. Zajištění peněz zákazníka podle Nařízení o zájezdech - PRV

25.1. My, REWE Austria Touristik GmbH, jsme pojistili všechny peníze zákazníků za námi pořádané cesty v míře Nařízení o zájezdech - PRV, BGBl/Sb. II čís. 260/2018. Přímý nárok jednotlivého cestujícího je dán bankovní zárukou čís. GA3119-04143 u Raiffeisen Bank International RBI, A-1030 Wien, Am Stadtpark 9. Ručení RBI se omezuje vůči zákazníkovi na ním zaplacenou cenu cesty, resp. na dodatečné insolventní výdaje za zpětnou cestu a je v případě škodní události omezen výší bankovní záruky. Pokud by nebyla bankovní záruka pro uspokojení veškerých nároků dostatečná, tak budou pohledávky zákazníků plněny alikvótním podílem. Platba zálohy smí být provedena nejdříve jedenáct měsíců před domluveným ukončením cesty a činí 20% z ceny cesty. Doplatek ceny je placen - postupně proti vydávání cestovních dokladů cestujícímu - nejdříve 20 dnů před nástupem cesty. Veškeré nároky musí být při ostatní ztrátě nároku prokazatelně nahlášeny během 8 týdnů od vzniku škody u likvidátora, pojišťovny EUROPÄISCHE Reiseversicherung AG, 1220 Wien, Kratochwjlestraße 4, Tel.: 01/31 72 500, Fax: 01/31 99 367.

Chyby sazby a tisku vyhrazeny. Odkazujeme na právě aktuální platné obchodní podmínky a dodatečně platné cestovní informace na www.billareisen.at.

REWE Austria Touristik GmbH,
IZ-NÖ-Süd,
Straße 3, Objekt 16,
A-2355 Wr. Neudorf

Poštovní adresa:
Mariahilfer Straße 35,
A-1060 Wien
Telefon: 01 58099-580,
Fax: 01 58099-82499

Soudní příslušnost: Wien, zemský soud: Wiener Neustadt FN 171549d

Číslo podnikatelského informačního systému-GISA: 13590093, Rejstřík zpracování dat-DVR: 0974536, DIČ: ATU45171709