

# Bentour Reisen AG

## Pojištění proti úpadku

### Sicherungsschein für Pauschalreisen gemäß § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer.

Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz der/des

**Bentour Reisen AG**  
**Badenerstraße 47**  
**8004 Zürich**

gegenüber dem hier angegebenen Absicherer, der Deutschen Reisesicherungsfonds GmbH, unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch nach § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

**Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH**  
Sächsische Straße 1  
10707 Berlin  
Telefon (+49) (0)30 – 78954770  
[schadenmeldung@drsf.reise](mailto:schadenmeldung@drsf.reise) [www.schadenmeldung.drsf.reise](http://www.schadenmeldung.drsf.reise)



*Im Sicherheitsfall verarbeitet die Deutsche Reisesicherungsfonds GmbH personenbezogene Daten von Ihnen, um Ihnen bereits gezahlte Reisepreise zu erstatten oder für Ihre Rückbeförderung und gegebenenfalls Ihre Beherbergung bis zur Rückbeförderung zu sorgen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.drsf.reise/datenschutz](http://www.drsf.reise/datenschutz)*

## Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen – Bentour Reisen AG (nachfolgend BCH genannt)

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und BCH zustande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

### 1. Abschluss des Pauschalreisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende

1.1. Für alle Buchungswege (im Reisebüro, unmittelbar bei BCH, telefonisch, online etc.) gilt:

a) Grundlage des Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von BCH für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei Buchung vorliegen. Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von BCH nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskunft zu geben oder Zusicherungen zu machen, die über die von BCH zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch BCH.

b) Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

c) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot seitens BCH vor, an das BCH für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist BCH die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

d) Die von BCH gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, eine eventuelle Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

1.2. Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax vorgenommen wird, gilt:

a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde BCH den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

b) Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss übermittelt BCH dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung zustande.

1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. über Buchungsportale im Internet, App, Telemedien) gilt für den Vertragsabschluss:

a) Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert. Ihm stehen zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung.

b) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) «zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleichbarer Formulierung bietet der Kunde BCH den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

c) Dem Kunden wird der Eingang seiner Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

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

e) Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der BCH-Reisebestätigung zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt, z.B. auf Papier oder per Email. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons «zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gemäß Buchstabe c) oben, soweit dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

1.4. BCH weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 5). Ein Widerrufsrecht besteht nur, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

### 2. Bezahlung

2.1. Nach Vertragsabschluss und nach Aushändigung eines Sicherungsscheins gemäß § 651r BGB wird eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 24 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist. In diesem Zusammenhang maßgeblich ist der fristgerechte Zahlungseingang auf dem Geschäftskonto von BCH. Bei Kurzfrist-Buchungen (28 Tage vor Reiseantritt und kurzfristiger) wird der komplette Reisepreis sofort fällig, ebenfalls gegen Aushändigung eines Sicherungsscheins. Die Zahlung des Reisepreises erfolgt unmittelbar an BCH unter Bezugnahme auf die jeweilige Rechnungs-/Buchungsnummer. Zahlungen an Reisebüros, die lediglich als Vermittler des Pauschalreisevertrages auftreten, gelten nur dann als Zahlungen an BCH, wenn das Reisebüro über eine Inkassovollmacht seitens BCH auf der Grundlage eines schriftlichen Agenturvertrages verfügt.

2.2. Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl BCH zur ordnungsgemässen Erbringung der vertraglichen Leistung bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist BCH berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziff. 5. zu belasten.

2.3. Nach vollständigem Zahlungseingang, jedoch frühestens 24 Tage vor Anreise, werden die Reiseunterlagen von BCH zum Download bereitgestellt. Über die Details informiert BCH die Kunden per Email vorab. Sofern Kunden ihre Reiseunterlagen auf postalischem Wege erhalten wollen, erfolgt, auf entsprechenden Hinweis hin, der Unterlagenversand auf dem Postweg. Dies allerdings nur für Reisen, bei denen die Abreise mindestens 7 Tage in der Zukunft liegt.

3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen

3.1. Änderungen oder Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen vom vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und von BCH nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind BCH vor Reisebeginn gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

3.2. BCH ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auf Papier, per E-Mail oder Sprachnachricht) zu informieren.

3.3. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von BCH gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen, unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) zu verlangen, wenn BCH eine solche Reise angeboten hat. Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung von BCH zu reagieren oder nicht. Reagiert der Kunde gegenüber BCH nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf wird der Kunde in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2 zuvor deutlich hingewiesen.

3.4. Hatte BCH für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, wird dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB erstattet.

3.5. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

4. Preisänderung nach Vertragsschluss

4.1. BCH behält sich vor, den vereinbarten Reisepreis zu ändern in Fällen

a) der Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,

b) der Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafengebühren, oder Flughafengebühren, oder

c) der Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse. Soweit sich die Erhöhung der Beförderungskosten auf den Sitzplatz bezieht, kann BCH vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen. Werden von dem Beförderungsunternehmen erhöhte Preise pro Beförderungsmittel gefordert, werden die zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Die sich daraus pro Einzelplatz ergebende Erhöhung kann vom Kunden verlangt werden. Bei Erhöhung der bei Vertragsschluss bestehenden Steuern und Abgaben kann BCH den Reisepreis um den entsprechenden Betrag pro Kunde heraufsetzen. Eine Preiserhöhung nach Vertragsschluss ist nur zulässig, sofern sie diesen Anforderungen entspricht und die Unterrichtung des Kunden durch BCH nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn erfolgt.

4.2. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 8% des Reisepreises, kann BCH diese nicht einseitig vornehmen. In diesem Fall bietet BCH dem Kunden eine entsprechende Preiserhöhung an, verbunden mit der Aufforderung, innerhalb einer gesetzten, angemessenen Frist das Angebot zur Preiserhöhung anzunehmen oder den Rücktritt vom Vertrag zu erklären. BCH kann dem Kunden wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anbieten. Nach dem Ablauf der von BCH bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung als angenommen.

4.3. Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die unter 4.1. genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für BCH führt. Hat der Kunde mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von BCH zu erstatten. BCH ist berechtigt, von dem zu erstattenden Mehrbetrag die BCH tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben in Abzug zu bringen.

5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn / Rücktrittskosten

Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist BCH oder dem Reisebüro gegenüber zu erklären, dass die Buchung entgegengenommen hat. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. auf Papier oder per Email, zu erklären.

Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert BCH den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann BCH eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von BCH zu vertreten ist. Ein Anspruch seitens BCH auf Entschädigung entfällt, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Wertes der von BCH ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was BCH durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch BCH zu begründen ist. BCH hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen dem Zugang der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt.

Die in Prozent vom Reisepreis ausgewiesenen Rücktrittskosten/-pauschalen beinhalten nicht die Kosten für eventuell abgeschlossene Reiseversicherungen.

5.1. Flugpauschalreisen und Gruppenbuchungen, die nicht unter Ziffer 5.2. fallen:

a) bis 30. Tag vor Reiseantritt 20% des Reisepreises

b) ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30% des Reisepreises

- c) ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 40% des Reisepreises
- d) ab 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 50% des Reisepreises
- e) ab 6. bis 1 Tag vor Reiseantritt 60% des Reisepreises
- f) am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 75% des Reisepreises
- 5.2. Gruppenermässigte Buchungen, Reisen zu Sonderkonditionen, Spezialangebote:
  - a) bis 45. Tag vor Reiseantritt 20% des Reisepreises
  - b) ab 44. bis 28. Tag vor Reiseantritt 30% des Reisepreises
  - c) ab 27. bis 22. Tag vor Reiseantritt 50% des Reisepreises
  - d) ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 75% des Reisepreises
  - e) ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 85% des Reisepreises
- 5.3. Sonderausschreibungen (Last-Minute, Special Offer und Aktuelles):
  - a) bis 30. Tag vor Reiseantritt 20% des Reisepreises
  - b) vom 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 35% des Reisepreises
  - c) vom 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 45% des Reisepreises
  - d) vom 14. Tag bis 8. Tag vor Reiseantritt 50% des Reisepreises
  - e) ab 7. bis 1 Tag vor Reiseantritt 75% des Reisepreises
  - f) am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 85 % des Reisepreises
- 5.4. Nur Hotel-Buchungen:
  - a) bis 30 Tage vor Reiseantritt 20% des Hotelpreises
  - b) ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 25% des Hotelpreises
  - c) ab 21. bis 8. Tag vor Reiseantritt 35% des Hotelpreises
  - d) ab 7. bis 1 Tag vor Reiseantritt 50% des Hotelpreises
  - e) am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 85% des Hotelpreises, mindestens jedoch 50,- € pro Person.
- 5.5. Nur Flug-Buchungen:

Im Hinblick auf Nur Flug-Buchungen tritt BCH lediglich als Vermittler auf. Bucht der Kunde über BCH nur den Flug, finden im Verhältnis zwischen BCH und dem Kunden die Stornobedingungen der Fluggesellschaft und des gebuchten Flugtarifes Anwendung. Im Allgemeinen gilt, dass bei den billigsten Tarifklassen sowie bei allen im Einzelplatz eingekauften Flügen nach Buchung eine Umbuchung/Stornierung/Erstattung nicht möglich ist. In der Regel fallen, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, bei Umbuchung/Stornierung Kosten in Höhe des Ticketpreises an.

Auskünfte zum konkreten Einzelfall erteilt das BCH-Service Center.

5.6. Gebühren für Greenfee und gebuchte Sonderleistungen (z.B. kostenpflichtige Sitzplatzreservierungen) sind generell nicht erstattungsfähig.

5.7. Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, die BCH zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die geforderte Entschädigungspauschale.

5.8. Von BCH werden Pauschalreisen auch dynamisch zusammengestellt, d.h. Leistungen einzelner Leistungsträger werden gemäß den Kundenwünschen erst im Zuge der Buchung zu einem Pauschalreisepaket zusammengefasst («Dynamic Packaging»). Hierbei werden zum Buchungszeitpunkt gültige Tarife der Fluglieferanten verwendet, welche grundsätzlich nicht erstattungsfähig und nur gegen hohe Gebühren umbuchbar sind.

Für den Fall, daß aus diesem Grunde der nachweisbare Schaden im Einzelfall höher ausfallen sollte als die vorstehenden Entschädigungspauschalen, behält BCH sich vor, anstelle der Stornokosten-Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist BCH verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was BCH durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.

5.9. Ist BCH infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, erfolgt diese unverzüglich.

5.10. Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651e BGB vom Reiseveranstalter durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. auf Papier oder per Email, zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt (Vertragsübertragung), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie BCH nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

5.11. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so ist BCH berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,€ pro ersetzttem Reiseteilnehmer zu verlangen. Teilnehmer und Ersatzperson haften als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten anfallenden Zusatzkosten/Gebühren.

## 6. Umbuchungen

Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil BCH keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Kunden erteilt hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.

Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, kann BCH ein Umbuchungsentgelt vom Kunden erheben. Soweit vor Umbuchung nichts anderes vereinbart wurde, beträgt das Umbuchungsentgelt bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 50,€ pro Vorgang. Umbuchungswünsche, die nach Ablauf dieser Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gem. Ziffer 5. unter Zahlung von Stornokosten und

gleichzeitiger Neuanschließung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, die nur geringfügige Kosten verursachen.

Für Reisen, die nach dem Prinzip „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“ zusammengestellt wurden, ist eine Umbuchung nach Abschluss der Buchung grundsätzlich nicht mehr möglich.

#### 7. Reise-Versicherungen

Eine Versicherung ist im Reisepreis nicht eingeschlossen. BCH empfiehlt eine solche Versicherung in Form des Basis- oder Komplettschutzes, die bei Buchung der Reise abgeschlossen werden sollte. Wenn ein Versicherungsfall eintritt, ist unverzüglich die Versicherungsgesellschaft zu kontaktieren. BCH ist mit der Schadensregulierung nicht befasst.

#### 8. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde/Reisende einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung BCH bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Kunden/Reisenden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. BCH wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt. oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

#### 9. Rücktritt und Kündigung durch BCH

In folgenden Fällen kann BCH vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

##### 9.1. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

BCH kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn

- a) in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie der Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben wurde und
- b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angegeben ist.

Ein Rücktritt ist dem Kunden gegenüber spätestens an dem Tag zu erklären, der dem Kunden in der vorvertraglichen Unterrichtung und der Reisebestätigung angegeben wurde, jedoch spätestens

- 20 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen,
- sieben Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mindestens zwei und höchstens sechs Tagen,
- 48 Stunden vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen.

c) Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erstattet BCH dem Kunden auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich.

##### 9.2. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

BCH kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung durch BCH die Durchführung der Reise nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten durch BCH beruht.

Erfolgt eine Kündigung, behält BCH den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen und derjenigen Vorteile anrechnen lassen, der aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt wird, einschliesslich der von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

#### 10. Mitwirkungspflichten des Kunden/Reisenden

10.1. Reiseunterlagen Der Kunde hat BCH oder seinen Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn er die notwendigen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutschein) trotz vollständiger Begleichung des Reisepreises nicht erhält.

10.2. Mängelanzeige / Abhilfeverlangen Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.

Soweit BCH infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige seitens des Reisenden keine Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.

Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich dem Vertreter von BCH vor Ort (Reiseleitung / Partneragentur) anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Über die Erreichbarkeit der Vertretung vor Ort wird der Kunden von BCH unterrichtet. Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt gegenüber BCH unter nachstehend angegebener Anschrift anzuzeigen.

Der Vertreter von BCH vor Ort ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen sofern dies möglich ist. Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht befugt und von BCH nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen BCH anzuerkennen.

10.3. Fristsetzung vor Kündigung Will ein Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat er BCH zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von BCH verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

10.4. Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

a) Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter (BCH) können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter (BCH), seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

#### 11. Beschränkung der Haftung

a) Die vertragliche Haftung von BCH für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

b) BCH haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt. BCH haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens BCH ursächlich war.

#### 12. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung

12.1. Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter (BCH) geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. auf Papier oder per Email, wird empfohlen.

12.2. BCH 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 BCH verpflichtend würde, informiert BCH den Kunden hierüber in geeigneter Form. BCH weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

#### 13. Information über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter (BCH), den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter (BCH) verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter (BCH) weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter (BCH) den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

#### 14. Pass-, Visa und Gesundheitsvorschriften

14.1. BCH unterrichtet den Kunden/Reisenden vor Reiseantritt über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen.

14.2. Der Kunde/Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Lasten des Kunden/Reisenden. Dies gilt nicht, wenn BCH nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

14.3. BCH haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde/Reisende BCH mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass BCH eigene Pflichten verletzt hat.

#### 15. Allgemeines

Alle Angaben in den Prospekten werden vorbehaltlich gesetzlicher oder behördlicher Genehmigungen veröffentlicht.

Reiseveranstalter

BENTOUR REISEN AG,

Badenerstrasse 47, CH-8004 Zürich,

Tel: +41 43 243 46 36, Fax: +41 43 243 46 30,

[info@bentour.ch](mailto:info@bentour.ch)

## Obecné smluvní a cestovní podmínky – Bentour Reisen AG (v následujícím jmenovaná BCH)

Následující ustanovení budou, pokud tak účinně dohodnuto, obsahem smlouvy o paušální cestě uzavírané mezi zákazníkem a BCH. Doplnují a plní zákonné předpisy §§ 651a - y BGB (Občanský zákoník/ObZ) a článků 250 a 252 zákona EGBGB (Uváděcí zákon k ObZ).

### 1. Uzavření smlouvy o zájezdu / povinnosti pro spolucestující

1.1. Pro všechny způsoby rezervace (v cestovní agentuře, bezprostředně u BCH, telefonicky, online atd.) platí:

a) Základem nabídky jsou vypsání cest a doplňující informace BCH pro příslušnou cestu, pokud jsou zákazníkovi při rezervaci předloženy. Zprostředkovatelé cest (např. cestovní agentury) a poskytovatelé služeb (např. hotely, přepravní společnosti) nejsou od BCH zplnomocněny, sjednávat dohody, poskytovat informace nebo ujištění, která jdou nad od BCH přislíbené služby nebo jsou v rozporu s vypsáním cesty. Vedlejší dohody, které mění rozsah smluvních služeb, musí být ze strany BCH písemně potvrzeny.

b) Zákazník ručí za všechny smluvní závazky cestujících, pro které rezervoval jako za své, pokud převzal tento závazek výslovným a zvláštním prohlášením.

c) Odchyluje-li se obsah potvrzení o cestě od obsahu rezervace, potom je předložena ze strany BCH nová nabídka, na níž je BCH vázána po dobu deseti dní. Smlouva se na základě této nové nabídky uskuteční tehdy, když zákazník během této závazné lhůty deklaruje BCH její přijetí výslovným prohlášením, platbou zálohy nebo zbývajících částky.

d) Od BCH poskytnuté před smluvní informace o důležitých vlastnostech cestovních služeb, o ceně cesty a všech dodatečných nákladech, platebních možnostech, eventuálním minimálním počtu účastníků a storno paušálech (podle čl. 250 § 3 bod 1, 3 až 5 a 7 EGBGB) nejsou jenom tehdy součástí smlouvy o zájezdu, pokud je toto mezi stranami výslovně dohodnuto.

1.2. Pro rezervaci, která bude provedena ústně, telefonicky, písemně, e-mailem, SMS nebo telefaxem, platí:

a) S rezervací (přihlášením k cestě) nabízí zákazník BCH závazně uzavření smlouvy o zájezdu.

b) Při nebo neprodleně po uzavření smlouvy doručí BCH zákazníkovi potvrzení o cestě odpovídající zákonným požadavkům. Smlouva se uskutečňuje doručením potvrzení o cestě.

1.3. Při rezervacích v elektronickém obchodním styku (např. přes rezervační portály na internetu, aplikace, tele média), platí pro uzavření smlouvy:

a) Zákazníkovi je v odpovídající aplikaci vysvětlen postup elektronické rezervace. K opravě jeho zadaných údajů, smazání nebo vynulování celého formuláře rezervace je mu k dispozici odpovídající možnost jejich provedení.

b) S nakliknutím tlačítka "rezervace s povinnou platbou/zahlungspflichtig buchen" nebo se srovnatelnou formulací, nabízí zákazník BCH závazně uzavření smlouvy o zájezdu.

c) Zákazníkovi je elektronickou cestou neprodleně potvrzen příjem jeho přihlášení k cestě (potvrzení doručení).

d) Odeslání přihlášení k cestě potvrzením tlačítka nezakládá žádný nárok zákazníka na uskutečnění smlouvy.

e) Smlouva se uskutečňuje teprve doručení potvrzení o cestě BCH, které se předává na trvalém datovém nosiči, např. v papírové formě nebo emailem. Je-li potvrzení o cestě vystaveno okamžitě po stisku tlačítka "rezervace s povinnou platbou/zahlungspflichtig buchen" odpovídajícím bezprostředním zobrazením potvrzení o cestě na obrazovce, tak se uskuteční smlouva o zájezdu tímto zobrazením potvrzení o cestě. V tomto případě není třeba také dalšího sdělení o doručení rezervace podle bodu c) výše, pokud je zákazníkovi nabídnuta možnost uložení potvrzení o cestě na trvalém datovém nosiči a jeho tisku. Závaznost smlouvy o zájezdu však není závislá na tom, zda zákazník tyto možnosti uložení a tisku skutečně využije.

1. 4. BCH poukazuje na to, že podle zákonných předpisů (§§ 312 odst. 7, 312g odst. 2 věta 1 čís. 9 ObZ) neexistuje u smluv o zájezdu podle § 651a a § 651c ObZ, uzavřených na dálku (dopisy, katalogy, telefonáty, tele kopie, emaily, přes mobilní síť posílané krátké textové zprávy (SMS), jakož i rádio, tele média a online služby), žádné právo na odvolání, nýbrž pouze zákonná práva na odstoupení a výpověď, zvláště potom právo na odstoupení podle § 651h ObZ (viz k tomu i bod 5). Právo na odvolání však existuje pouze tehdy, když je smlouva o cestovních službách podle § 651a ObZ uzavřena mimo obchodní prostory, ledaže by ústní jednání, na kterých se zakládá uzavření smlouvy, vycházela z předcházející objednávky spotřebitele; v posledně jmenovaném případě neexistuje žádné právo na odvolání.

### 2. Platba

2.1. Po uzavření smlouvy a po vydání potvrzení o pojištění je podle § 651r ObZ splatná záloha ve výši 20% z ceny cesty. Zbývajících částka je splatná 24 dní před počátkem cesty, pokud bylo předáno potvrzení o pojištění. V této souvislosti je rozhodující připsání platby v předepsaném termínu na firemní konto BCH. U krátkodobých rezervací (28 dní před nástupem cesty a kratších) je okamžitě splatná celá cena cesty, stejně tak proti předání potvrzení o pojištění.

Cena cesty je placena s odkazem na příslušné číslo faktury/rezervace bezprostředně na BCH. Platby na cestovní agentury, které vystupují pouze jako zprostředkovatelé smlouvy o zájezdu, platí jako platby na BCH pouze tehdy, když cestovní agentura disponuje na základě písemné agenturní smlouvy plnou mocí k inkasu ze strany BCH.

2.2. Neplatí-li zákazník zálohu a/nebo zbytek ceny podle dohodnutých dat splatnosti, ačkoliv je BCH připravena a schopna poskytnout řádně smluvní služby, splnila svoji zákonnou informační povinnost a neexistuje žádný zákonný nebo smluvní důvod zákazníka k zadržení platby, tak je BCH oprávněna, po upomínce se stanovením lhůty, odstoupit od cestovní smlouvy a zatížit zákazníka náklady za odstoupení podle bodu 5.

2.3. Po úplném připsání platby, avšak nejdříve 24 dní před odjezdem, budou od BCH připraveny ke stažení cestovní podklady. O detailech informuje BCH zákazníka předem emailem. Pokud chtějí zákazníci doručit jejich cestovní podklady poštovní cestou, je provedeno na odpovídající odkaz zaslání podkladů poštovní cestou. Toto ovšem pouze pro cesty, u kterých je stanoven odjezd minimálně nejdříve za 7 dní.

### 3. Změny obsahu smlouvy před počátkem cesty, netýkající se ceny cesty

3.1. Změny nebo odchylky důležitých vlastností cestovních služeb od dohodnutého obsahu smlouvy o zájezdu, které jsou nutné po uzavření smlouvy, a které nebyly od BCH zapříčiněny věrolovně a z nekalého úmyslu, jsou BCH povoleny před počátkem cesty jenom potud, pokud se nejedná o podstatné změny nebo odchylky a nenaruší-li se tím celkový charakter rezervované cesty.

3.2. BCH je povinna, informovat zákazníka na trvalém datovém nosiči (např. papírovou formou, emailem nebo hlasovou zprávou) o změnách služeb neprodleně po zjištění jejich důvodů.

3.3. V případě podstatné změny důležité vlastnosti cestovní služby nebo odchylky od mimořádných požadavků zákazníka, které se staly součástí smlouvy o zájezdu, je zákazník oprávněn, během přiměřené lhůty, stanovené od BCH společně se sdělením o změně, změnu buď přijmout, nebo odstoupit bezplatně od smlouvy o zájezdu, nebo požadovat účast na jiném zájezdu (náhradní cestě), když mu BCH takovou cestu nabídla.

Cestující má na výběr, na sdělení od BCH reagovat nebo ne. Nereaguje-li zákazník vůči BCH, nebo ne během stanovené lhůty, platí sdělená změna jako přijatá. Na to je zákazník v prohlášení podle bodu 3.2 předem zřetelně upozorněn.

3.4. Měla-li BCH při realizaci změněné, resp. náhradní cesty stejného charakteru nižší náklady, bude zákazníkovi podle § 651m odst. 2 ObZ tato rozdílná částka vrácena.

3.5. Pokud mají změněné služby nedostatky, zůstávají eventuální nároky na náhradu škody nedotčené.

4. Cenové změny po uzavření smlouvy

4.1. BCH si vyhrazuje, zvýšit domluvenou cenu cesty v případech

a) navýšení ceny za přepravu osob na základě vyšších nákladů na pohonné hmoty nebo jiné nosiče energií,

b) navýšení daní a jiných odvodů za dohodnuté cestovní služby, jako turistických poplatků, přístavních a letištních poplatků, nebo

c) změny směnečných kurzů platných pro dotčený zájezd. Pokud se navýšení přepravních nákladů vztahuje na sedadlo, může BCH tuto navýšenou částku požadovat od zákazníka. Jsou-li od přepravce požadovány vyšší ceny za přepravní prostředek, vydělí se dodatečné přepravní náklady počtem sedadel domluveného přepravního prostředku. Z toho vycházející navýšení na sedadlo může být vyžadováno od zákazníka. Při navýšení poplatků, jako přístavních a letištních poplatků, existujících při uzavření smlouvy, může BCH navýšit zákazníkovi cenu cesty o odpovídající částku.

Navýšení ceny po uzavření smlouvy je přípustné pouze tehdy, když odpovídá těmto požadavkům a cestující je informován od BCH ne později, než 20 dní před počátkem cesty.

4.2. V případě navýšení ceny o více než 8% z ceny cesty, nemůže toto BCH provést jednostranně. V tomto případě nabídne BCH zákazníkovi odpovídající navýšení ceny, spojené s výzvou, aby během stanovené, přiměřené lhůty přijal nabídku s navýšením ceny nebo deklaroval odstoupení od smlouvy. BCH může zákazníkovi také volitelně nabídnout účast na jiném zájezdu (náhradní cestě). Po uplynutí lhůty stanovené BCH, platí nabídka navýšení ceny jako přijatá.

4.3. Zákazník může požadovat snížení ceny cesty, pokud a do jaké míry se změnil v bodě 4. 1. jmenované ceny, odvody nebo směnečné kurzy po uzavření smlouvy a před počátkem cesty, a toto vedlo u BCH k nižším nákladům. Zaplatil-li zákazník více, než podle tohoto dlužnou částku, musí být toto navýšení od BCH vráceno. BCH je oprávněna, odečíst si od nahrazovaných snížených nákladů, BCH skutečně vzniklé správné výdaje.

5. Odstoupení cestujícího před počátkem cesty / poplatky za odstoupení

Zákazník může před počátkem cesty od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Odstoupení musí být deklarováno vůči BCH nebo vůči cestovní agentuře, která přijala rezervaci. Zákazníkovi se doporučuje, deklarovat odstoupení na trvalém datovém nosiči (např. papírovou formou nebo emailem).

Odstoupí-li zákazník před počátkem cesty nebo nenastoupí-li cestu, tak ztrácí BCH nárok na cenu cesty. Místo toho může BCH vyžadovat přiměřené odškodnění, pokud není odstoupení zaviněno ze strany BCH. Nárok na odškodnění ze strany BCH odpadá, pokud se na místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti vyskytnou mimořádné okolnosti, které významně negativně ovlivní realizaci zájezdu nebo přepravu osob na místo určení. Výška odškodnění, kterou musí BCH na požadavek zákazníka zdůvodnit, je určována cenou cesty s odečtením hodnoty od BCH uspořené náklady, jakož i odečtením toho, co BCH získá jiným využitím cestovních služeb.

Výši následných paušálů odškodnění stanovila BCH se zohledněním doby mezi doručením prohlášením o odstoupení a počátkem cesty, jakož i se zohledněním očekávané úspory nákladů a očekávaných příjmů jiným využitím cestovních služeb.

V procentech z ceny cesty vykázané náklady/paušály za odstoupení nezahrnují náklady na eventuálně uzavřená cestovní pojištění.

5.1. Letecké zájezdy a skupinové rezervace, které nespádají pod bod 5.2:

a) do 30. dne před nástupem cesty 20% z ceny cesty

b) od 29. do 22. dne před nástupem cesty 30% z ceny cesty

c) od 21. do 15. dne před nástupem cesty 40% z ceny cesty

d) od 14. do 7. dne před nástupem cesty 50% z ceny cesty

e) od 6. do 1 dne před nástupem cesty 60% z ceny cesty

f) v den nástupu cesty nebo nenastoupení 75% z ceny cesty

5.2. Rezervace se skupinovou slevou, cesty se zvláštními podmínkami, speciální nabídky:

a) do 45. dne před nástupem cesty 20% z ceny cesty

b) od 44. do 28. dne před nástupem cesty 30% z ceny cesty

c) od 27. do 22. dne před nástupem cesty 50% z ceny cesty

d) od 21. do 15. dne před nástupem cesty 75% z ceny cesty

e) od 14. až do dne nástupu cesty nebo nenastoupení 85% z ceny cesty

5.3. Mimořádná vypsání (Last-Minute, Special Offer a Aktuelles):

a) do 30. dne před nástupem cesty 20% z ceny cesty

b) od 29. do 22. dne před nástupem cesty 35% z ceny cesty

- c) od 21. do 15. dne před nástupem cesty 45% z ceny cesty
- d) od 14. do 8. dne před nástupem cesty 50% z ceny cesty
- e) od 7. do 1 dne před nástupem cesty 75% z ceny cesty
- f) v den nástupu cesty nebo nenastoupení 85 % z ceny cesty

#### 5.4. Rezervace pouze-hotel:

- a) do 30. dne před nástupem cesty 20% z hotelové ceny
- b) od 29. do 22. dne před nástupem cesty 25% z hotelové ceny
- c) od 21. do 8. dne před nástupem cesty 35% z hotelové ceny
- d) od 7. do 1 dne před nástupem cesty 50% z hotelové ceny
- e) v den nástupu cesty nebo nenastoupení 85% z hotelové ceny, avšak minimálně 50,- € na osobu.

#### 5.5. Rezervace pouze-let:

V případě rezervací pouze-let vystupuje BCH jenom jako zprostředkovatel. Rezervuje-li zákazník přes BCH pouze let, uplatňují se ve vztahu mezi BCH a zákazníkem storno podmínky letecké společnosti a rezervovaného letového tarifu. Obecně platí, že v nejnižších tarifních třídách, jakož i u všech jednotlivě koupených letů, není možné provést po rezervaci změnu rezervace/storno/vrácení platby. Zpravidla jsou účtovány, pokud nebyla domluvena odchylka od pravidel, při změně rezervace/storno náklady ve výši ceny letenky.

Informace ke konkrétnímu, jednotlivému případu poskytne BCH-Service Center.

5.6. Generelně není možné vracet poplatky za greenfee/golfový poplatek a rezervované speciální služby (např. zpoplatněná rezervace sedadla).

5.7. Zákazník může v každém případě prokázat, že BCH příslušející přiměřené odškodnění je výrazně nižší, než požadovaný paušál za odškodnění.

5.8. BCH sestavuje zájezdy také dynamicky, tzn. služby jednotlivých poskytovatelů služeb se sestavují podle přání zákazníka až v průběhu rezervace do zájezdového balíčku («Dynamic Packaging»). Přitom se využívají tarify poskytovatelů leteckých služeb platných k okamžiku rezervace, které nejsou zásadně vratné a jejichž změna je možná pouze za vysoké poplatky.

Pro případ, že by z tohoto důvodu měla vzniknout v jednotlivém případě vyšší prokazatelná škoda, než předcházející paušály odškodnění, vyhrazuje si BCH, požadovat na místě paušálů za storno náklady, vyšší, individuálně vypočtené odškodnění. V tomto případě je BCH povinna, konkrétně vyčíslit a zdůvodnit požadované odškodnění, se zohledněním uspořené nákladů, jakož i s odečtením toho, co BCH získá jiným využitím cestovních služeb.

5.9. Je-li BCH následkem odstoupení povinna k navrácení ceny cesty, stane se tak neprodleně.

5.10. Zákonné právo zákazníka, požadovat podle § 651e ObZ od cestovní kanceláře sdělením na trvalém datovém nosiči, např. papírovou formou nebo emailem, že jeho práva a povinnosti ze smlouvy o zájezdu převezme třetí osoba (přenos smlouvy), zůstává předchozími podmínkami nedotčené. Takovéto prohlášení je v každém případě včasné, když je BCH doručeno ne později, než 7 dní před počátkem cesty.

5.11. Vstoupí-li do smlouvy třetí osoba, tak je BCH oprávněna, požadovat za každého nahrazovaného účastníka cesty manipulační poplatek ve výši 50 €. Účastník a třetí osoba ručí jako celkový dlužník za cenu cesty a za vícenáklady/poplatky vzniklé se vstupem třetí osoby.

## 6. Změny rezervací

Zákazník nemá po uzavření smlouvy žádný nárok na změny, co se týká termínu cesty, cíle cesty, místa nástupu cesty, ubytování nebo druhu přepravy (změna rezervace). Toto neplatí, když je změna rezervace nutná, protože BCH neposkytla zákazníkovi žádnou nebo nedostatečnou nebo nesprávnou předmluvní informaci podle čl. 250 § 3 EGBGB; v tomto případě je možná bezplatná změna rezervace.

Je-li v ostatních případech na přání zákazníka přesto provedena změna rezervace, pokud je změna rezervace vůbec možná, může BCH uplatnit vůči zákazníkovi požadavek na poplatek za změnu rezervace. Pokud nebylo před změnou rezervace domluveno jinak, činí poplatek za změnu rezervace do 30. dne před nástupem cesty 50 € za případ. Po uplynutí těchto lhůt je možné provést změny rezervací na přání zákazníka, pokud je jejich provedení vůbec možné, pouze po odstoupení od cestovní smlouvy podle bodu 5 se zaplacením nákladů na storno, při současném novém přihlášení. Toto neplatí při změnách rezervace na přání zákazníka, pokud je jejich provedení vůbec možné, které způsobí pouze minimální náklady.

U cest sestavených podle principu „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“, není změna rezervace po ukončení rezervace již zásadně možná.

## 7. Cestovní pojištění

Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně cesty. BCH doporučuje takovéto pojištění ve formě základní nebo kompletní ochrany, které by mělo být uzavřeno při rezervaci cesty. Pokud nastane pojistná událost, musí být neprodleně informována příslušná pojišťovna. Vyřizování škody není v pravomoci BCH.

## 8. Nevyužité služby

Nevyužije-li zákazník/cestující jednotlivé cestovní služby, k jejichž smluvnímu poskytnutí byla BCH připravená a schopná, z důvodů, které jsou na straně zákazníka/cestujícího, nemá tento žádný nárok na dílčí vrácení ceny cesty, pokud by ho tyto důvody neopravňovaly podle zákonných ustanovení k bezplatnému odstoupení nebo k vypovězení cestovní smlouvy. BCH se bude snažit u poskytovatelů služeb o náhradu ušetřených nákladů. Tato povinnost odpadá, pokud se jedná o zcela bagatelní náklady, nebo když je náhrada v rozporu s právními nebo úředními ustanoveními.

## 9. Odstoupení a výpověď ze strany BCH

BCH může před nástupem cesty odstoupit od cestovní smlouvy nebo vypovědět po nástupu cesty cestovní smlouvu v následujících případech:

9.1. Odstoupení kvůli nedosažení minimálního počtu účastníků

BCH může odstoupit od smlouvy o zájezdu kvůli nedosažení minimálního počtu účastníků, když

a) uvedla v příslušné předmluvní informaci minimální počet účastníků, jakož i okamžik, ke kterému musí být před smluvně dohodnutým počátkem cesty doručeno toto prohlášení zákazníkovi a

b) v potvrzení o cestě je uveden minimální počet účastníků a nejpozdější lhůta k odstoupení.

Odstoupení musí být vůči zákazníkovi deklarováno nejpozději v ten den, který byl zákazníkovi uveden v předmluvní informaci a na potvrzení o cestě, avšak nejpozději

- 20 dní před počátkem cesty, při cestě delší než šest dní,

- sedm dní před počátkem cesty, při cestě v délce minimálně dva a nejvýše šest dní,

- 48 hodin před počátkem cesty, při cestě kratší než dva dny.

c) Nebude-li cesta z tohoto důvodu realizována, vrátí BCH zákazníkovi neprodleně všechny platby zaplacené na cenu cesty.

## 9.2. Výpověď z důvodů nevhodného chování

BCH může vypovědět smlouvu o zájezdu bez dodržení lhůty, když cestující, i přes upozornění ze strany BCH, trvale narušuje uskutečnění cesty nebo se chová v takové míře v rozporu se smlouvou, že je okamžité zrušení smlouvy opodstatněné. Toto neplatí, pokud se protismluvně jednání zakládá na nesplnění informačních povinností BCH.

Došlo-li k výpovědi, ponechává si BCH nárok na cenu cesty, musí si však nechat odečíst hodnotu ušetřených výdajů, jakož i těch příjmů, které získá jiným využitím neposkytnutých služeb, včetně částek, které ji dobropisují poskytovatelé služeb.

## 10. Povinné součinnosti zákazníka/cestujícího

10.1. Cestovní podklady Zákazník musí informovat BCH nebo cestovní agenturu, přes kterou zájezd rezervoval, když neobdrží i přes plnou platbu ceny cesty potřebné cestovní podklady (např. letenku, hotelový poukaz).

10.2. Oznámení závady / požadování nápravy Není-li cesta poskytnuta bez závad, tak může cestující požadovat nápravu.

Nemůže-li BCH sjednat na základě ze strany cestujícího zaviněného neoznámení závady nápravu, nemůže cestující uplatňovat jak nároky na snížení ceny podle § 651m ObZ, tak ani nároky na náhradu škody podle § 651n ObZ.

Cestující je povinen, vyskytnuvší se závady neprodleně oznámit místnímu zástupci BCH (vedení cesty / partnerská agentura) a požadovat nápravu. O dosažitelnosti místního zástupce bude zákazník od BCH informován. Není-li podle smluvních dohod přítomnost místního zastoupení nebo vedení cesty povinná, tak je cestující povinen, oznámit závady přímo vůči BCH na v dalším uvedenu adresu.

Místní zástupce BCH je pověřen, postarat se o nápravu, pokud je to možné. Vedení cest, agentury a zaměstnanci poskytovatelů služeb, nejsou oprávněni a od BCH zplnomocněni, potvrzovat závady nebo uznávat nároky vůči BCH.

10.3. Stanovení lhůty před výpovědí Chce-li cestující vypovědět podle § 651l ObZ smlouvu o zájezdu kvůli závadě cesty druhu uvedeného v § 651i odst. 2 ObZ, pokud je tato podstatná, musí předtím stanovit BCH přiměřenou lhůtu určenou k poskytnutí nápravy. Toto neplatí pouze tehdy, pokud BCH odmítne nápravu nebo pokud je okamžitá výpověď smlouvy opodstatněna mimořádnými zájmy cestujícího.

10.4. Poškození a zpoždění zavazadel při leteckých cestách; speciální pravidla a lhůty k požadování nápravy

a) Upozorňujeme cestujícího na to, že ztráta, poškození a zpoždění zavazadel v souvislosti s leteckými cestami, musí být podle právních ustanovení letového provozu oznámeno cestujícím neprodleně na místě příslušné letecké společnosti formou Oznámení o škodě („P.I.R.“). Když není Oznámení o škodě vyplněné, mohou letecké společnosti a cestovní kancelář (BCH) na základě mezinárodních dohod náhradu škody odmítnout. Oznámení o škodě musí být podáno při poškození zavazadel během 7 dní, při zpoždění během 21 dní po vydání zavazadel.

b) Dodatečně musí být oznámena ztráta, poškození nebo nesprávné přesměrování cestovních zavazadel neprodleně cestovní kanceláři (BCH), jejímu zástupci, resp. jejímu kontaktnímu místu nebo cestovní agentuře. To nezbavuje cestující toho, podat ve lhůtách uvedených v předcházejícím, letecké společnosti podle písm. a) Oznámení o škodě.

## 11. Omezení ručení

a) Smluvní ručení ze strany BCH za škody, které nejsou újmami tělesnými a nejsou způsobeny její vinou, je omezeno na trojnásobek ceny cesty. Možné, nad to jdoucí nároky podle mezinárodních dohod, nebo z nich vycházejících zákonných předpisů, zůstávají tímto omezením nedotčeny.

b) BCH neručí za narušení služeb, tělesné újmy a věcné škody v souvislosti se službami, které jsou jako cizí služby pouze zprostředkovávány (např. zprostředkované výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy), pokud jsou tyto služby ve vypsání cesty a v potvrzení cesty označeny výslovně a s uvedením identity a adresy zprostředkovaného smluvního partnera a tak jednoznačně jako cizí služby, že je pro cestujícího patrné, že nejsou součástí zájezdu od cestovní kanceláře a byly zvoleny odděleně. Tímto zůstávají §§ 651b, 651c, 651w a 651y ObZ nedotčeny. Avšak BCH ručí, pokud a tak dalece, pokud je cestujícímu způsobena škoda zanedbáním povinností BCH týkajících se povinností poskytnutí pokynů, poučení nebo organizace.

12. Uplatňování nároků: Adresát, informace o urovnání spotřebitelských sporů

12.1. Nároky podle § 651i, odst. 3, čís. 2, 4-7 ObZ musí cestující uplatňovat vůči cestovní kanceláři (BCH). Uplatňování může proběhnout i přes zprostředkovatele cesty, pokud byl přes tohoto zprostředkovatele cesty zájezd rezervován. Doporučuje se uplatnění na trvalém datovém nosiči, např. papírovou formou nebo emailem.

12.2. S ohledem na zákon o urovnání spotřebitelských sporů poukazuje BCH na to, že se nezúčastňuje dobrovolného urovnání spotřebitelských sporů. Jakmile by se stalo urovnání spotřebitelských sporů po tisku těchto cestovních podmínek pro BCH závazným, bude o tom BCH vhodnou formou informovat zákazníka. BCH odkazuje pro všechny cestovní smlouvy, které jsou uzavřené elektronickou cestou na evropskou online platformu pro ukončení sporů <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 13. Informace o identitě provádějícího leteckého přepravce

Nařízení EU o povinnosti informování leteckých pasažérů o identitě provádějícího leteckého přepravce zavazuje cestovní kancelář (BCH), informovat zákazníka při rezervaci o identitě provádějící letecké společnosti u všech, v rámci rezervované cesty poskytovaných služeb letecké přepravy. Pokud není při rezervaci ještě provádějící letecká společnost jistá, tak je cestovní kancelář (BCH) povinna, jmenovat zákazníkovi

nejdříve tu leteckou společnost, resp. ty letecké společnosti, která bude, resp. které budou let pravděpodobně provádět. Jakmile zná cestovní kancelář (BCH) provádějící leteckou společnost, musí informovat zákazníka.

V případě změny provádějící letecké společnosti oznámené zákazníkovi, musí cestovní kancelář (BCH) informovat zákazníka o změně. Musí neprodleně provést přiměřené kroky k zajištění toho, aby byl zákazník o změně co nejrychleji informován.

Seznam leteckých společností se zákazem provozu v rámci EU (Unijní seznam, dříve

„Black List“) je k nahlédnutí na následující internetové stránce: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm)

#### 14. Pasové, vízové a zdravotní předpisy

14. 1. BCH informuje zákazníka/cestujícího před nástupem cesty o obecných pasových a vízových požadavcích, jakož i o zdravotně-policejních formalitách cílové destinace, včetně přibližných lhůt nutných pro získání event. potřebných víz před uzavřením smlouvy, jakož i o jejich event. změnách.

14.2. Zákazník/cestující je zodpovědný za obstarání úředně nutných cestovních dokumentů, které musí mít také při sobě, eventuálně za nutná očkování, jakož i za dodržení celních a devizových předpisů. Újmy, které vzniknou zanedbáním těchto předpisů, např. platba nákladů za odstoupení, jdou k tíži zákazníka/cestujícího. Toto neplatí, pokud BCH informovala nedostatečně nebo chybně.

14. 3. BCH neručí za včasné udělení a doručení nutných víz od příslušných diplomatických zastoupení, když zákazník/cestující pověřil BCH jejich obstaráním, ledaže by BCH porušila své vlastní povinnosti.

#### 15. Obecně

Všechny údaje v našich prospektech jsou zveřejňovány s výhradou zákonných nebo úředních povolení.

Cestovní kancelář

BENTOUR REISEN AG,

Badenerstrasse 47, CH-8004 Zürich,

Tel: +41 43 243 46 36, Fax: +41 43 243 46 30,

info@bentour.ch