



## Beschwerdeverfahren Blue Danube Tours

Dienstanbieter – Vermittlung des Personalverkehrs auf LOD-Schiffen – ist den Handelsunternehmen BLUE DANUBE TOURS s.r.o., Vajanského nábrežie 7, 811 02 Bratislava, Slowakei, ID: 31407757, im Unternehmensregister Amtsgericht Bratislava I, Abschnitt: Sro, Einsatz Nr .10041/B (weiter nur Dienstanbieter) eingetragen.

1. Die beförderte Person kann sich an den Kundendienst Blue Danube Tours wenden um eine Beschwerde zu einreichen, und das ohne unnötige Verzögerung, spätestens 3 Tage nach dem den Transport durchgeführt wurde. Die beförderte Person hat das Recht, sich telefonisch oder schriftlich über die Abwicklung der Reklamation zu informieren.
2. Die beförderte Person hat den Anspruch auf die angebrachte Leistungen wie folgt:
  - a) Einreichung einer Beschwerde an E-Mail: [info@bluedanube.sk](mailto:info@bluedanube.sk)
  - b) Durch die schriftliche Beschwerde an die Adresse des Betreibers
3. In der Reklamation muss die beförderte Person ihre Anforderungen im Detail angeben und die kurz rechtfertigen. Außerdem muss sie die Unterlagen beifügen, die die Berechtigung ihrer Forderung belegen sowie ein Dokument der Transportleistungsnachweis (gültigen Ticket).
4. Wenn die Beschwerde nicht alle Anforderungen erfüllt, auffordert der Betreiber unverzüglich den Beschwerdeführer in der festgelegten Frist an diese zu ergänzen. Wenn die Beschwerde nicht innerhalb einer bestimmten Frist von mindestens 3 Tagen abgeschlossen und versandt wurde, wurde als nicht eingereicht werden betrachtet.
5. Die beförderte Person muss die Forderung unverzüglich, spätestens 3 Kalendertage ab dem Zeitpunkt, zu dem sich die Beschwerde bezieht, schriftlich beim Betreiber einreichen.
6. Wenn die beförderte Person beim Transport einen Schaden oder and en Sachen, die sie bei sich hatte erlidet, dies liegt in der Verantwortung des Schiffsbetreibers, laut den Bestimmungen des Gestzes SS 40/1964 Sammlung, Zivilgesetzbuch über den Haftungen für Schaden, die durch die Verwendung von Transmitteln entstehen (§ 427 bis 431).
7. In Bezug auf das Recht auf Entschädigung für Gesundheitsschäden oder an Gepäck, das zusammen mit Passagieren und Sachen befördert wird, die bei sich getragen werden; dieses Recht selbst kann durch das Gericht gemachten werden.
8. Wenn der Beförderte einen Gesundheitsschaden oder an Sachen, oder Schäden durch Diebstahl oder einer Verlust anwendet, geht im Sinn § 106 des Zivilgesetzbuches.
9. Recht auf Entschädigung für Schäden an dem mitgeführten Gepäck, die einen Passagier bei sich hatte, der Beförderte ist verpflichtet, sich schriftlich an den Vermittler, spätestens 30 Tage nach dem Datum, wann er Schaden aufgetreten ist, oder innerhalb von 15 Tagen ab den Tag, wenn das Opfer über dem Schaden und wer für die verantwortlich ist erfährt zu wenden.
10. Beschwerden über die Erfüllung von Verpflichtungen gemäß den Transportvorschriften und deren Behandlung durch Beförderer gemäß diesem Artikel können von der slowakischen Handelsinspektion geprüft werden.

### Außergewöhnliches Ereignis

1. Für ein außergewöhnliches Ereignis (weiter im Text nur "Außergewöhnliches Ereignis") bei dem Transport – Kreuzfahrten mit Kreuzfahrtschiffen oder mit dem Schnellbooten berücksichtigt wird:
  - a) Schiffsunfall, wenn es ein Zeuge des Verkehrsunfall ist,
  - b) Schiffsbrand,
  - c) Verletzung oder plötzliche Erkrankung der beförderten oder sonstigen Person.

### Schlussbestimmungen

1. Dieses Beschwerdeverfahren tritt 1.1.2018 in Kraft.
2. Blue Danube Tours, s.r.o. ist berechtigt, dieses Beschwerdeverfahren einseitig zu ändern, entsprechend den allgemein verbindlichen gesetzlichen Bestimmungen. Die neue Version der Reklamationsregeln ist am Tag der Veröffentlichung auf der Website [www.bluedanube.sk](http://www.bluedanube.sk) bindend.