

REISEINFORMATIONEN

Abfahrtszeiten/Flugzeiten

Abfahrtszeiten/Flugzeiten

Unsere Busse fahren am (frühen) Morgen an der/den vereinbarten Abfahrtsstelle/n ab. Die genauen Abfahrtszeiten und ggf. Infos zum Taxi-Service erhalten Sie mit den Reiseunterlagen durch Heideker-Reisen oder den/die Gruppenverantwortliche/ n bis spätestens 10 Tage vor Reisebeginn. Die Rückkehr ist so geplant, dass der Bus in der Regel am letzten Einstiegsplatz zwischen 18.00 und 20.00 Uhr ankommt. Verspätungen können nicht ausgeschlossen werden.

Die Flugzeiten können Sie gerne telefonisch bei uns erfragen. Für die Gestaltung des Flugplans sind Fluggesellschaften und Behörden verantwortlich. Kurzfristige Änderungen der Flugzeiten oder Streckenführung sind manchmal nicht zu vermeiden.

Allgemeine Pass- & Visumserfordernisse

Für unsere Reisen ist für deutsche Staatsbürger der Ausweis bzw. Reisepass ausreichend. Sofern gesonderte Bestimmungen gelten, ist dies bei der jeweiligen Reise ausgeschrieben. Angehörige anderer Staaten erhalten bei den zuständigen Behörden (Botschaft/Konsulat) Auskunft über die notwendigen Papiere. Für den Fall, dass Sie Ihre Papiere verlieren oder Ihnen diese gestohlen werden, empfehlen wir Ihnen, eine Kopie davon im Koffer aufzubewahren.

Datenschutz-Informationen

Wir praktizieren aktiven Datenschutz. Aus diesem Grund informieren wir Sie über die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten, welche wir im Rahmen einer Reisebuchung für die weitere Bearbeitung benötigen. Diese Daten werden für die Zeit der Reisedauer und darüber hinaus im Rahmen der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert. Eine automatische Entscheidungsfindung (Profiling) mit Ihren Daten findet nicht statt. Außer unseren Mitarbeitern erhalten weitere Leistungserbringer, welche für die Durchführung des Vertrages notwendig sind, Informationen aus diesem Vertrag. Die unterschiedlichen Empfänger erhalten jeweils nur die für sie erforderlichen Daten (Datenminimierung). Eine Übermittlung an Drittstaaten erfolgt nur, wenn Sie eine Reise in Nicht-EU-Länder gebucht haben und eine Übermittlung für die Reiseabwicklung gesetzlich vorgeschrieben ist (z.B. Visapflicht). Sie haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Löschung, Einschränkung, Widerspruch, Datenübertragbarkeit sowie Widerrufbarkeit von Einwilligungen und das Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde.

Gepäck

Aus Platzgründen bitten wir Sie, pro Person nicht mehr als einen Koffer und eine Reisetasche mitzunehmen. Bei Flugreisen sind die Obergrenzen der Fluggesellschaften unbedingt einzuhalten – diese erhalten Sie mit den Reiseunterlagen.

Getränke im Bus

In allen Heideker-Bussen stehen Ihnen Getränke gegen eine kleine Gebühr zur Verfügung. Leider ist dies bei angemieteten örtlichen Reisebussen nicht möglich.

Hotel/Hoteleinrichtungen

Sie wohnen in bewährten, ausgewählten Hotels. Einzelzimmer sind in der Regel nur begrenzt verfügbar. Daher bitten wir Einzelreisende, sich so früh wie möglich für die gewünschte Reise anzumelden. Sollten wir Ihr Einzelzimmer einmal nicht bestätigen können, gibt es die Möglichkeit, Doppelzimmer zur Alleinbenutzung gegen Aufpreis zu buchen. Klimaanlage und Heizungen werden landesüblich oft nur zu bestimmten Reisezeiten und abhängig von den Außentemperaturen eingeschaltet. Dies liegt im Ermessen des Hoteliers, wofür wir um Verständnis bitten. Die meisten Hotels verfügen über Satelliten-Fernsehen, doch gibt es nicht überall deutschsprachige Programme.

Individuelle An- und Abreise

Eine individuelle An- oder Abreise (z. B. Hotelverlängerung oder ein anderer Flughafen als ausgeschrieben) ist bei vielen unserer Reisen gegen Aufpreis möglich. Anschlussflüge ab deutschen Flughäfen sind auf Anfrage buchbar.

Informationen zu Covid-19

Einschränkungen des Reiseverlaufs aufgrund aktuell notwendiger Coronavirus-Sicherheitsmaßnahmen sind bei allen Reisen möglich. Unser Hygienekonzept finden Sie unter www.heideker.de

Kurzfristige Buchungen

Bei kurzfristigen Buchungen kann es vorkommen, dass Flüge, Zimmer und Eintrittskarten etc. nur noch auf Anfrage und evtl. nur gegen Aufpreis buchbar sind. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass diese Anfragen meistens einige Tage dauern können und nicht gewährleistet ist, dass noch Verfügbarkeiten vorhanden sind.

Mindestteilnehmerzahl/Gruppengröße

Soweit nicht anders angegeben, gilt für unsere Gruppenreisen eine Mindestteilnehmerzahl von 20 Personen. Wird diese nicht erreicht, haben wir das Recht, die Reise bis 21 Tage vor Reisebeginn abzusagen. In diesem Fall werden wir Ihnen den bereits gezahlten Betrag unverzüglich zurückerstatten.

Wenn nicht anders angegeben, liegt die maximale Teilnehmerzahl bei 46 Personen. Ausnahmefälle, bei denen der Ablauf der Reise durch eine höhere Teilnehmerzahl nicht beeinträchtigt wird, behalten wir uns vor.

Mobilität

Die angebotenen Pauschalreisen sind im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität dann nicht geeignet, wenn ein Ein- und Aussteigen in den bzw. aus dem Bus nicht ohne fremde Hilfe möglich ist.

Öffnungszeiten

Unser Büro nimmt gerne Ihre Anfragen und Buchungen telefonisch oder per E-Mail entgegen. Sie erreichen uns wie folgt:

Montag – Freitag: 09.00 – 16.00 Uhr

Telefon: 07381 9395-0

E-Mail: info@heideker.de

www.heideker.de

Preise/Preisänderungen

Alle in der Ausschreibung genannten Reisepreise verstehen sich pro Person und sind in Euro ausgewiesen. Wir behalten uns eine Preisanpassung vor Vertragsabschluss vor, über die der Kunde vor der Buchung selbstverständlich informiert wird, insbesondere wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente verfügbar ist.

Reisebeurteilung

Die Zufriedenheit unserer Gäste liegt uns am Herzen und wir möchten basierend auf Ihrer Beurteilung die Qualität unserer Reisen stetig verbessern. In Ihren Unterlagen finden Sie dazu unseren Reisebeurteilungsbogen. Gerne können Sie uns Ihr Feedback auch per E-Mail an info@heideker.de oder telefonisch übermitteln.

Reiseunterlagen

Spätestens 10 Tage vor Reiseantritt erhalten Sie in der Regel folgende Reiseunterlagen von Heideker oder vom/von der Gruppenverantwortlichen/ Verein:

- aktuelle Programmbeschreibung inklusive Abfahrtsstellen und -zeiten
- Übersicht aller gebuchten Hotels inklusive Telefonnummern und Anschriften
- Kofferanhänger
- Hinweise zum Taxi-Service (insofern bei Ihrer Gruppenreise vorgesehen und gebucht)

Zusätzlich bei Flugreisen:

- Flugplan mit Hinweisen zum Check-In
- Buchungscode: Die meisten Fluggesellschaften haben ein ticketloses Buchungssystem. Das bedeutet, dass Sie beim Einchecken nur Ihren Buchungscode wissen müssen und einen gültigen Ausweis bzw. Reisepass bereithalten sollten. Sie erhalten von uns kein Flugticket.
- Gepäckinformation der Fluggesellschaft

Bitte prüfen Sie die Unterlagen auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit.

Reklamationen

Sollten Sie mit etwas nicht zufrieden sein, bitten wir Sie, dies sofort direkt vor Ort dem Reiseleiter und/oder Busfahrer oder der Hotelrezeption zu melden. Nur so können wir versuchen, die Mängel sofort zu beheben. Kann man Ihnen vor Ort nicht weiterhelfen, wenden Sie sich bitte an unser Büro-Team Tel. +49-(0)7381 9395-0

Infos

FORMBLATT

Sitzplätze/Sitzplatzreservierung

Die Sitzplätze in unseren Reisebussen werden in der Regel nach Eingang der Buchung vergeben. Sitzplatzwünsche nehmen wir aber gerne entgegen. Wir bitten um Verständnis, dass wir für Einzelreisende keine alleinige Sitzreihe fest garantieren können.

Bei Flugreisen können wir Sitzplätze für Sie vorab reservieren. Einige Fluggesellschaften berechnen für diesen Service zusätzliche Gebühren, die wir in diesem Fall an Sie weitergeben müssen.

Sonderwünsche /Allergien

Bitte teilen Sie uns ggf. Sonderwünsche direkt bei der Buchung mit, damit wir diese rechtzeitig an die entsprechende Stelle weiterleiten können. Sollten Sie besondere Wünsche bezüglich der Verpflegung oder Allergien (z. B. vegetarische Kost, Laktose-Intoleranz etc.) haben, bitten wir Sie, uns dies direkt bei der Buchung mitzuteilen. Nur so können wir garantieren, dass Ihre Wünsche auch an die Hotels und Restaurants weitergeleitet werden können.

Versicherungen

In unserem Reisepreis sind in der Regel keine Versicherungen enthalten. Wir empfehlen Ihnen dringend den Abschluss einer Reise-Rücktrittskosten-Versicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Die Prämie einer Reiserücktrittskostenversicherung wird bei Absage der Reise durch den Veranstalter beziehungsweise durch das Nichtzustandekommen aufgrund eines Einreiseverbots in das Land nicht erstattet. Der Schutz durch die Versicherung greift bereits ab Buchung, so dass diese Leistung bereits erbracht wurde.

Zahlung/Sicherungsschein

Zahlungen sind nur bei Vorliegen des Sicherungsscheins (wird mit der Reisebestätigung an den/die Gruppenverantwortliche/n oder an alle Teilnehmer versandt) im Sinne des § 651 t BGB fällig. Bei Vertragsschluss wird eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises fällig. Die Restzahlung ist spätestens drei Wochen vor Reiseantritt zu zahlen. Die genauen Fälligkeitsdaten finden Sie in Ihrer Buchungsbestätigung, insofern Sie diese nach der Buchung direkt von Heideker Reisen erhalten. Sie bekommen keine weitere Rechnung mehr zugeschickt.

Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen Heideker Reisen GmbH, Dottinger Straße 55, 72525 Münsingen trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt das Unternehmen Heideker Reisen GmbH über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadensersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Heideker Reisen GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit HanseMercur Reiseversicherung AG abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde (Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Telefon: +49 (0) 40/ 53 799 360, Mail: insolvenz@hansemerkur.de) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Heideker Reisen GmbH verweigert werden.

Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de