

FAQs COVID-19
(Stand November 2020)

- **Was wenn die Corona Krise bis Juni/Juli 2021 anhält – wie sieht das dann mit der Stornierung aus?**
- **Wann bekommt man sein Geld zurück und wann gibt es Stornokosten?**

Uns ist es wichtig darauf hinzuweisen, dass die Reise nur stattfindet, wenn

- es keinerlei Gefährdung für unsere Gäste gibt
- alle hygienischen und sonstigen Vorgaben in den Hotels eingehalten werden und
- alle rechtlichen Auflagen zur Durchführung der Reise erfüllt werden

Sollte zu einem Zeitpunkt vor dem Beginn der Reise feststehen, dass dies nicht möglich sein wird, werden die Gäste unverzüglich informiert.

Ein kostenloses Stornierungsrecht vor Beginn der Reise steht dann zu, wenn am Reiseziel oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten und dadurch die Durchführung der Reise oder der Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigt ist. Ob diese im Gesetz genannten Kriterien vorliegen und somit die Durchführung der Reise oder die Beförderung wesentlich beeinträchtigt ist, kann nach bisher vorliegender Judikatur erst kurz vor der Reise objektiv eingeschätzt und beurteilt werden. Nachdem unsere Reise erst in mehreren Monaten stattfindet, gelten daher aktuell die regulären Stornobedingungen.

Sobald absehbar ist, dass zum Reisezeitpunkt eine offizielle Reisewarnung ab Stufe 5 im gebuchten Reisegebiet besteht, wird die Reise von uns abgesagt und der bereits geleistete Reisepreis refundiert.

- **Was passiert, wenn TURNON aufgrund der Maßnahmen der Regierung nicht stattfinden kann?**

Uns ist die Gesundheit unserer Gäste selbstverständlich am Wichtigsten! Fest steht daher, dass TURNON nur durchgeführt wird, wenn alle behördlichen Auflagen und Sicherheitsvorkehrungen erfüllt werden können (sowohl in Österreich als auch in Kroatien) und keine die Reise ausschließende Reisewarnung vorliegt.

Im Falle einer offiziellen Reisewarnung ab Stufe 5 für unser Gebiet und im gebuchten Reisezeitraum, muss die Reise abgesagt werden und der bereits geleistete Reisepreis wird rückerstattet.

- **Was passiert, wenn wir aufgrund von Corona-Bestimmungen, nicht ausreisen dürfen?**

Im Falle einer offiziellen Reisewarnung ab Stufe 5 für unser Gebiet und im gebuchten Reisezeitraum, muss die Reise abgesagt werden und der bereits geleistete Reisepreis wird rückerstattet.

- **Was passiert, wenn einer von uns mit Corona infiziert wurde?**

Wenn jemand unmittelbar vor Reiseantritt an Corona erkrankt, wird dieser Fall von der Reiseversicherung gedeckt (Infos siehe unten).

Ohne Versicherung müssen reguläre Stornokosten verrechnet werden.

Wir empfehlen generell jedem die Storno- und Reiseversicherung abzuschließen, um sowohl vorab als auch vor Ort optimal versichert zu sein.

- **Wie sieht es mit der Reiseversicherung bzgl. Corona aus?**

Bei einer COVID-19-Erkrankung besteht Versicherungsschutz.

Wenn ein Versicherter oder ein naher Angehöriger (gemeinsamer Haushalt) an COVID-19 erkrankt, gewährt die HanseMercur Versicherung (unser Versicherungspartner) für diesen Stornogrund Deckung.

Bitte beachte: Die Angst zu erkranken, ein hohes Ansteckungsrisiko, eine Reisewarnung des Außenministeriums oder die angeordnete Quarantäne aufgrund eines COVID-19-Verdachtess stellen keine versicherten Ereignisse dar.

Wenn der Versicherte oder ein naher Angehöriger an COVID-19 erkrankt und dadurch die Reise abgebrochen werden muss, erstattet die HanseMercur die nicht genutzten Reiseleistungen und auch die Kosten einer vorzeitigen Rückreise.

Mehr Infos dazu findest du unter <https://www.hansemmerkur.at/reiseratgeber/coronavirus-reiseversicherung>

- **Wird die Versicherungsprämie im Fall einer Stornierung auch refundiert?**

Nein. Egal ob ihr storniert (kostenlos oder kostenpflichtig) oder wir die Reise absagen müssen, die Versicherungsprämie wird von der Reise-/Stornoversicherung verrechnet und einbehalten. Dies deshalb, da der Versicherungsschutz bereits ab Abschluss der Reiseversicherung besteht und bis zur Stornierung/Absage bereits ein Versicherungsschutz gegeben war.

- **Was ist, wenn ihr insolvent geht? Bekommen wir dann unser Geld zurück?**

Du brauchst dir keine Sorgen machen – generell ist unser Unternehmen finanziell sehr stabil. Sollte dennoch etwas sein, haben wir eine Insolvenzversicherung bei der HDI Global SE, HDI-Platz 1, D – 30659 Hannover, Polizzennummer PRV-1820021, diese ist unter der GISA-Nummer 25029741 im Reiseveranstalterverzeichnis beim Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort eingetragen.

Die Höhe der Absicherung (Gesamtbetrag der Reise) ist unbeschränkt und unbefristet.

Dh. auch im Falle einer Insolvenz bekommst du den Reisepreis rückerstattet.

- **Es ist mir zu unsicher – ich möchte die Anzahlung jetzt noch nicht leisten.**

Die meisten Reiseveranstalter haben lediglich eine Kundengeldabsicherung in der Höhe der Anzahlung. Wir, die DocLX Travel Events GmbH, haben eine 100% Kundengeldabsicherung.

Wir verstehen deine Bedenken, allerdings ist es so, dass Kundenzahlungen zu 100% insolvenzversichert sind – es kann also nicht passieren, dass euer Geld „einfach weg“ ist - falls das die Sorge sein sollte. Wir ersuchen euch deshalb, die Anzahlung in dem angeführten Zeitraum zu überweisen.