

كورونا

حقوقك كمستهلك

المحتوى

1. تذاكر المسرح والحفل الموسيقي والحدث الرياضي 2
2. السفر 4
3. رحلة مدرسية، مشروع أسبوعي وغيره. 8
4. تمّ إغلاق مدرسة خاصة، روضة أطفال، مركز تدريب رياضي. 9

1. تذاكر المسرح والحفل الموسيقي والحدث الرياضي

عند إلغاء حفل موسيقي، حفل غنائي خارجي، مسرحية، حدث رياضي أو غيره – ينطبق ما يلي:

تنبيه: هناك أحكام قوانين جديدة فيما يتعلق بالفعاليات الفنية والثقافية والرياضية! وتطبق هذه القوانين على جميع الفعاليات والأنشطة الخاصة التي تم إلغاؤها بعد تاريخ 13 مارس 2020، وليس على الفعاليات والأنشطة التي تنظمها الحكومات الفدرالية للمقاطعات أو البلديات المحلية.

تقوم هذه القوانين بتنظيم تعويض ثمن التذاكر بشكل قسيمة بدلاً من إعادة ثمن التذكرة.

1.1 ما هي الأنشطة المتأثرة بهذا القانون؟

- الفعاليات الفنية أو الثقافية، على سبيل المثال الحفلات الموسيقية، وحفلات عروض الأوبرا؛ عروض مسرحية، عروض أفلام سينمائية، وعروض فنية؛
- إغلاق المؤسسات الفنية أو الثقافية، مثل المتاحف أو المعالم الثقافية؛
- الأحداث الرياضية، على سبيل المثال بطولات التنس للمحترفين، مباريات كرة القدم في الدوري، وكذلك رياضات الجري للهواة التي تخضع لرسوم.

1.2 ما هي قيمة القسيمة التي يجب أن أقبل بها، وكذلك ما هو المبلغ الذي يحق لي أن أطلب باسترداده؟

ينص القانون على توافق تصاعدي حسب سعر التذكرة:

- عند التذاكر التي تصل قيمتها إلى 70 يورو، عليك قبول قسيمة بهذا المبلغ،
- عند التذاكر التي تصل قيمتها إلى 250 يورو، عليك القبول بقسيمة بقيمة 70 يورو، وباقي المبلغ ستستردّه نقداً (ولكن بحد أقصى يصل إلى 180 يورو)،
- عند التذاكر التي قيمتها أكثر من 250 يورو يمكن لمنظمّ الحفل إصدار قسيمة إضافية أخرى.

وهذه بعض الأمثلة للتوضيح:

- سعر التذكرة 70 يورو: ستحصل حصراً على قسيمة بقيمة 70 يورو.
- سعر التذكرة 90 يورو: ستحصل على قسيمة بقيمة 70 يورو. أما المبلغ المتبقي وهو 20 يورو فيحقّ لك أن تطالب باسترداده بشكل نقدي.
- سعر التذكرة 250 يورو: ستحصل على قسيمة بقيمة 70 يورو. أما المبلغ المتبقي وهو 180 يورو فيحقّ لك أن تطالب باسترداده بشكل نقدي.
- سعر التذكرة 300 يورو (وما فوق): ستحصل على قسيمة بقيمة 70 يورو. وجزء من المبلغ حتى 180 يورو يمكن لك أن تطالب باسترداده بشكل نقدي. أما الجزء المتبقي الآخر وهو 50 يورو ($50 = 180 - 70 - 300$) فيمكن للجهة المنظمة أن تردّه لك بشكل قسيمة مرة أخرى.

الاسترداد وقابلية نقل القسيمة لشخص آخر: يمكنك تحويل القسيمة لأي مستهلك آخر. ويمكنك (ولكن ليس بالضرورة) استخدام القسيمة لفعالية أخرى تقيمها الجهة المنظمة، أو زيارة إحدى صالات الفنون أو مؤسسة ثقافية بعد إعادة الافتتاح.

ملاحظة: لا يجوز للجهة المنظمة استثناء أية فعالية عند الدفع بالقسيمة.

إذا لم يتم استرداد القسيمة قبل تاريخ 31 ديسمبر 2022، فسيكون لديك الحق باسترداد قيمة القسيمة بشكل فوري. وعليه يُرجى الانتباه إلى ضرورة تأكيد هذا الحق والشرط من شريك العقد. كما نوصي بإبلاغ الشريك المتعاقد بذلك بشكل خطي (مسجل) مذكور بوضوح تحت رقم الحساب مصحوباً بصورة عن القسيمة.

لا يجب تحميلك أية تكاليف فيما يتعلق بإصدار القسيمة أو إرسالها أو استردادها.

1.3. لقد اشترت عدة تذاكر دفعة واحدة. ماذا ينطبق عليّ في هذه الحالة؟

تنطبق هذه الأحكام أيضاً في حال قمتَ بشراء عدد من التذاكر أو عدد من بطاقات الدخول في عملية شراء واحدة. على سبيل المثال، يمكن للشريك التعاقد أن يصدر لك قسيمة عن كل تذكرة تصل قيمتها إلى 70 يورو. والشئ نفسه ينطبق على الفعاليات التي تدوم لعدة أيام (مثل المهرجانات الموسيقية). على سبيل المثال، في حال قمتَ بشراء تذاكر لمهرجان يدوم عدة أيام، فيمكن للجهة المنظمة إصدار قسيمة خاصة منفصلة عن كل عقد فعالية على حدى.

في حالة حدوث الإلغاء الجزئي للخدمات وكذلك القيام بإغلاق مؤقت للمؤسسات الفنية والثقافية، يمكن تحديد قيمة القسيمة وفق المبلغ الذي سيتم تسديده جزئياً.

1.4. ماذا ينطبق عليّ إذا كنت قد اشترت التذكرة عن طريق وسيط آخر؟

تنطبق هذه الأحكام أيضاً في حال تمّ شراء التذاكر عن طريق وسيط آخر. تقوم الجهة المنظمة بإصدار قسيمة وتسليمها الى الوسيط. وعلى الوسيط أن يقوم بدوره بتسليمك إياها فوراً.

1.5. ماذا ينطبق على الاشتراكات المتكررة؟

وعوضاً عن القسيمة، يمكنك أن تطلب بنقل رصيد الاشتراك الى الفترة التابعة.

تنبيه: قد تقوم الجهة المنظمة في البداية بتقديم فكرة قسيمة بكامل المبلغ – ولكن يمكنك رفض هذا العرض. وإذا لم تقبل بقسيمة عن كامل المبلغ، فيجوز للجهة المنظمة أن تُصدر لك قسيمة تصل قيمتها فقط الى مبلغ 70 يورو، ويمكنك المطالبة باسترداد المبلغ المتبقي نقدياً (ولكن بحد أقصى 180 يورو).

نوصي بأن تقوم عند إعلامك خطياً للجهة المنظمة في الرسالة التي تطالب عبرها باسترداد قيمة التذكرة، أنك لن تقبل بتعويض نقودك عبر قسيمة عن كامل المبلغ (تجد أدناه نموذج الرسالة).

لا ينطبق هذا القانون إذا كانت الجهة المنظمة سلطة حكومية (اتحادية أو ولاية أو بلدية) أو سلطة ذات صلاحية قانونية تابعة بمعظمها الى ملاك السلطة الفدرالية أو الولاية أو الإدارة المحلية أو التي تمثلها.

نصيحة: قم بمراسلة بالجهة المنظمة خطياً وأرسل الرسالة عبر البريد المسجل (احتفظ بنسخة من الرسالة والإيصال!) وطالب باسترداد سعر التذكرة. هام! بالنسبة لأسعار التذاكر التي تصل الى 250 يورو: أبلغ الجهة المنظمة على الفور أنك لا توافق على القسائم التي تزيد قيمتها عن 70 يورو، وأنت تطالب بدفع ما يتبقى من مبلغ سعر التذكرة.

إذا كان سعر التذكرة أعلى من 250 يورو، فقم برفض أن يتم دفع كامل المبلغ لك عبر القسائم، واطلب دفع المبلغ قانوني الأقصى والذي يبلغ 180 يورو.

تنزيل: رسالة نموذجية لاسترداد سعر التذكرة بسبب إلغاء الفعالية.

ملاحظة: يرجى ملاحظة أن هذه الأحكام تنطبق أيضاً إذا قمت الآن بشراء تذكرة أو بطاقة دخول. وإذا تمّ إلغاء الحدث في عام 2020، فستحصل – في الغالب- على قسيمة فقط!

2. السفر

رحلات مدن وتشمل بجزء منها العطلة الصيفية، كلها تم حجزها – ما الذي يجب الانتباه إليه عند إلغاء أو حذف الحجوزات:

السفر وكورونا – هناك خط اتصال مجاني من الوزارة بالتعاون: 0 800 201 211 من يوم الاثنين إلى الأحد من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 15.00 .

2.1. ما هي حقوقك في حال قام المنظم بإلغاء السفر؟

إذا قام منظم السفر بإلغاء السفر، ف لديك الحق باسترداد نقودك.

2.2. هل يمكن أن ألغي حزمة سفر بسعر ثابت محجوزة مسبقاً؟

إن الإلغاء المجاني يكون ممكناً فقط في حال كان موعد بداية الرحلة والوضع الخطير قريباً من بعضهما من جهة الوقت. على سبيل المثال: إذا كانت وجهة السفر لا تقع مباشرة في منطقة الأزمة التي أصابها الفيروس، أو إذا كانت الرحلة ستبدأ بعد بضعة أسابيع، يمكنك مبدئياً الانتظار ومراقبة تطورات الوضع.

على كل حال، إن تحذيراً صادراً عن وزارة الخارجية سيعتبر في جميع الأحوال سبباً للتراجع عن الرحلة؛ ومن أجل هذا التراجع يجب تقديم هذا التحذير، إن وُجد وإنما ليس بالضرورة!

تنبيه: ننصح وزارة الخارجية حالياً بضرورة تجنب جميع السفرات الغير ضرورية بشكل عام. حيث أن جميع البلدان في أنحاء العالم الأجمع قد اتخذت درجة أمان عالية (درجة أمان 4 من 6). وهذه الخطوة الغير عادية ستكون سبباً كافياً لحق إلغاء مجاني للرحلة.

نصيحة: فم بالاتصال الفوري بمنظم الرحلة! راقب تطورات الوضع المتتالية بشكل دقيق. احصل على معلومات مباشرة من الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية حول التحذيرات الأمنية المحدثّة!

ينطبق بشكل عام على الذين حجزوا حزمة سفر بسعر ثابت ما يلي:

إذا كنت قد حجزت حزمة سفر بسعر ثابت (على سبيل المثال: مجموعة خدمات للرحلة، غالباً ما تكون تأمين وسائل التنقل خلال الرحلة والإقامة)، ف لديك الحق بأن تنسحب من عقد حزمة السفر قبل بدء الرحلة في حال طرأت ظروف غير عادية على موقع وجهة السفر أو المناطق المجاورة لها مباشرة بشكل يمنع تنفيذ حزمة السفر هذه أو يؤثر بشكل كبير على هذه السفر. تشمل الظروف الغير عادية، على سبيل المثال، أعمال حرب في منطقة السفر أو كوارث طبيعية أو اندلاع مرض خطير في المكان المقرّر للعطلة. وعندما تقع هذه الظروف الغير عادية، فإنه مع ذلك يتوجب عمل التقييم وفق الظروف الخاصة بالحالة الفردية.

نموذج رسالة: تجدون نموذج رسالة التراجع عن الرحلة وفق قانون حزمة السفر ذات سعر ثابت هنا: [hier](#).

2.3. متى يتوجب عليّ إذا القيام بإلغاء السفر؟

هذا السؤال لا يمكن للأسف الإجابة عليه بشكل شامل و عام، وإنما حسب كل حالة إفرادية على حدى.

من الطبيعي أن الإلغاء المجاني يكون ممكناً عندما يصدر تحذيراً بالسفر الى المكان الذي كنت ستقصد. ثم إنه يمكن عمل الإلغاء قبل فترة قصيرة (حوالي أسبوع) عندما يكون الوضع الخطير متواجد في منطقة سفرك أو المناطق المحاذية لها تماماً وهو وضع خطير لدرجة عالية استثنائية.

أما إذا كنت لا تود الانتظار إلى وقت قصير قبل موعد السفر، يمكن أن تقوم بالإلغاء على حسابك الشخصي وهناك قاعد أساسية: كل ما كان تاريخ الإلغاء أبكر، كل ما رخصت تكاليف الإلغاء.

وعليه فإن كل مسافر يجب أن يقرّر بنفسه ما إذا كان يرغب بإلغاء سفرته قبل وقت كاف (وبتكلفة أقل) أم ينتظر ليرى كيف سيتطور الوضع.

ومن يقرر التريث، ممكن في حال تطورت الأمور أن يحصل على إمكانية الإلغاء بشكل مجاني، ولكن يجب أن لا نستبعد أنه ونتيجة لإنفراج الوضع أن تصل الأمور لحد أن يصبح الإلغاء المجاني غير ممكناً.

2.4. إن منظّم السفر يعرض عليّ قسيمة بقيمة السفارة أو تأجيل موعد السفارة بدلاً من إرجاع المبلغ. هل يجب أن يكون ذلك مُرضياً؟

لا. ينصّ القانون حزم السفر بسعر ثابت على تغيير موعد السفر إلى رحلة بديلة عند وجود خطر في مكان الرحلة، ولا يسمح باستبدال ترجيح المبلغ بإصدار قسيمة بالمبلغ، إلا في حال وافقت أنت على ذلك وبالتالي يمكن لكل من المسافرين ومنظّم الرحلة المطالبة على الفور بإنهاء العقد بما في ذلك تسديد سعر السفر.

إذا في حال رفضت فكرة قسيمة بالمبلغ أو تحديد موعد جديد للرحلة، فإنه يتوجّب على الشركة إعادة ثمن السفارة لك. وتجد في الرابط التالي نموذج رسالة بهذا الخصوص [hier](#).

2.5. هل يمكن بالفعل إلغاء رحلة فردية محجوزة مجاناً؟

المسافرين بشكل فردي (أي أن المستهلك قد قام بشكل فردي وشخصي بحجز فندق أو رحلة جوية) لديهم الحق، وفق شروط محدّدة، الحق بإلغاء الحجز مجاناً، على سبيل المثال إذا كان الفندق يتواجد في منطقة محظورة وبالتالي لا يمكن للمسافر الوصول إليه. يتم اتخاذ قرار إمكانية الإلغاء بعد التحقق من كل حالة على انفراد ويتم تقييمها عادةً وفقاً للوضع القانوني والقضاء في البلد الذي يقع فيه الفندق أو شركة الطيران.

أما إذا كان الفندق الذي حجزت فيه يقع في مكان يمكن الوصول إليه، وبالرغم من ذلك لا ترغب بالسفر بسبب الوضع الحالي، فإنه يتوجّب عليك للأسف دفع رسوم الإلغاء. يمكنك بعد ذلك فقط محاولة الاتفاق على حل تراضي مع شريك العقد.

2.6. هل يمكنني الانسحاب مجاناً من العقد إذا كنت قد حجزت رحلة طيران فقط؟

يمكنك في بعض الظروف، الانسحاب أيضاً من عقد حجز طيران فقط، إذا سقطت شروط العقد. وهذا ما يتم اعتماده، وفق الثوابت القضائية، في حال أصبح الشروع في الرحلة أو الاستمرار بها يشكل فجأة خطراً غير معقول على المسافر العادي. ولا يتم تبرير الانسحاب المجاني إلا إذا استند على حالة خطر معينة.

إن تحذيراً واضحاً صادراً عن وزارة الخارجية ضد السفر يمكن اعتباره سبباً وجيهاً للانسحاب المجاني. وعلى كل الأحوال يرجى الاتصال بشركة الطيران التي تعاملتم معها – حيث أن بعض الشركات تقوم بتقديم عرض تغيير تاريخ الحجز بشكل مجاني.

2.7. إن شركة الطيران قد ألغت الرحلة التي حجزتها وتعرض عليّ قسيمة بقيمة المبلغ أو تأجيل موعد الرحلة بدلاً من إرجاع المبلغ. هل يجب أن يكون ذلك مُرضياً؟

تقوم العديد من شركات الطيران حالياً وعند إلغاء رحلاتها بعرضها على الزبائن فقط بقسام المبالغ المدفوعة أو بتأجيل مواعيد الرحلات. إن شركات الطيران التي تقوم بإلغاء رحلاتها ملزمة بإعادة سعر التذاكر كاملاً (المادة 8 من النظام الأوروبي لحقوق ركاب الطيران).

عند إلغاء الرحلات الجوية بسبب وباء-فيروس كورونا، فإنه لا يجوز إصدار قسيمة بالمبلغ أو تأجيل موعد الرحلة عوضاً عن إرجاع المبلغ، إلا إذا قبلت أنت بهذا الحل.

إذا في حال لم تقبل القسيمة أو تأجيل موعد الرحلة، فيتوجّب على شركة الطيران إرجاع مبلغ الرحلة. وتجد في الرابط التالي نموذج رسالة بهذا الخصوص [hier](#).

2.8. ماذا عن حجري لرحلة طيران عندما يصدر تحذيراً بالسفر (كما هو الحال مثلاً إلى إسرائيل أو الولايات المتحدة الأمريكية)؟

نظراً للتطورات الحالية وفيما يتعلق بعقود حجوزات الطيران إلى إسرائيل والولايات المتحدة الأمريكية، فهناك فرص جيدة للانسحاب من العقد مجاناً.

نودّ التوصية بالقيام بإلغاء العقد مع شركة الطيران قبل موعد المغادرة بوقت كاف. ويتم تبرير ذلك بسقوط شروط العقد وبأن الشروع برحلة الطيران أصبح غير معقول.

انتباه: هذا ينطبق فقط طالما كان هناك حظر قائم على الدخول. أما في المستقبل فلن يكون هناك إمكانية متابعة إلغاء الرحلات الجوية الأخرى مجاناً. يرجى متابعة الحصول على معلومات محدّثة حول التطورات الجارية.

كيف لي أن أتصل بشركة الطيران؟ يمكنك استخدام نموذج رسالة الـ [AK Musterbrief](#) ثم قم بإرسالها إلى شركة الطيران بالبريد المسجّل واحتفظ بنسخة من الرسالة ووصل إرسال البريد المسجّل كدليل على إرسالك! كما نوصي أيضاً بالقيام بملء نموذج الاتصال على الصفحة الرئيسية لشركة الطيران المعنية، أو بمخاطبة شركة الطيران عن طريق البريد الإلكتروني.

2.9. ماذا عن حجز لرحلة طيران عندما يصدر عن وزارة الخارجية تحذيراً بالسفر (كما هو الحال مثلاً إلى إيطاليا أو فرنسا)؟

وفق المعلومات الصادرة عن وزارة الخارجية فإنه ينطبق على عدة بلدان (مثل حالياً إيطاليا وفرنسا وبريطانيا العظمى، واسبانيا، وهولندا، وروسيا) درجة الأمان 6 (تحذير من السفر).

نوصي بالقيام بإلغاء العقد مع شركة الطيران قبل وقت مناسب من تاريخ المغادرة. ويتم تبرير ذلك بسقوط شروط العقد وبأن الشروع برحلة الطيران أصبح غير معقولاً.

تنبيه: في المستقبل لن يكون هناك إمكانية متابعة إلغاء الرحلات الجوية الأخرى مجاناً. يرجى متابعة الحصول على معلومات محدثة حول التطورات الجارية.

كيف لي أن أتصل بشركة الطيران؟ يمكنك استخدام نموذج رسالة الـ **AK Musterbrief** ثم قم بإرسالها إلى شركة الطيران بالبريد المسجل واحتفظ بنسخة من الرسالة ووصل إرسال البريد المسجل كدليل على إرسالك! كما نوصي أيضاً بالقيام بملء نموذج الاتصال على الصفحة الرئيسية لشركة الطيران المعنية أو بمخاطبة شركة الطيران عن طريق البريد الإلكتروني.

2.10. قمت بحجز حزمة سفر بسعر ثابت والآن يطلب مني منظم الرحلة أن أدفع المبلغ الباقي. هل يجب أن أدفع له؟

في البداية: يحق لمنظم الرحلة أن يطالب بدفع 20% كحد أقصى من ثمن الرحلة كدفعة أولى. من حيث المبدأ يحق لمنظم الرحلة المطالبة بالمبلغ المتبقي في موعد أقصاه 20 يوماً قبل بدء الرحلة، شريطة تسليم المسافر وثائق السفر.

على إثر أزمة كورونا، فقد شهدت قطاع السفر والسياحة اضطرابات شديدة. حيث يخشى العديد من الزبائن المستهلكين من عدم حصولهم السريع على المبالغ التي دفعوها إلى منظم الرحلات. حتى ولو كان لهم الحق في الانسحاب من العقد مجاناً.

إذا طالبكم منظم الرحلة الآن بالمبلغ المتبقي من أجل إجازتك، فإن أحد الخيارات التي يمكن أن تتخذها هو التمتع عن الدفع في الوقت الحالي – إذا لم يكن من المؤكد بعد أن الرحلة سوف تتم (ما يُسمى اعتراض على عدم اليقين وفقاً للفقرة 1052 ABGB). أخبر منظم الرحلة أنك سوف تلتزم بالعقد في حال حصل انفراج في الأزمة وتمت الرحلة.

انتبه: هذا لا ينطبق على جميع الحجوزات التي تم عملها عبر الإنترنت! إذا كنت قد عملت الحجز عن طريق وكيل سياحة أجنبي والذي لا تشمل أعماله النمسا، فعادة ما ينطبق في هذه الحالة قانون البلد الذي يتواجد فيه هذا الوكيل الأجنبي.

Musterbrief für die Unsicherheitseinrede تجدون هنا نموذج رسالة الاعتراض على عدم اليقين:

نصيحة: إذا كنت قد وافقت على الدفع عن طريق الحسم المباشر أو الحسم من بطاقتك الائتمانية المصرفية مع منظم الرحلة. يرجى الاتصال فوراً بالمصرف أو بشركة البطاقة الائتمانية المصرفية في نفس الوقت وتوقيف الحجز. ويفضل أن يكون ذلك عن طريق البريد الإلكتروني وأيضاً برسالة مسجلة مع وصل الإرسال (احتفظ بنسخة من الرسالة وبوصل الإرسال).

يرجى ملاحظة أن الإلغاء المجاني ممكن فقط إذا كان موعد بداية الرحلة والحدث الخطير متقاربين في التاريخ. من الواضح أن الإلغاء المجاني ممكن إذا كان هناك تحذيراً بالسفر إلى وجهة رحلتك وفي نفس تاريخ الرحلة المخطط لها. وفوق ذلك يمكنك أيضاً الإلغاء مجاناً قبل فترة قريبة من بدء الرحلة (أسبوع واحد تقريباً) إذا كان الوضع الخطير في موقع الرحلة أو في المنطقة المجاورة له ودرجة الخطورة مرتفعة بشكل كبير.

هذا يعني: إذا كنت تبحث عن إلغاء مجاني، يمكنك مبدئياً الانتظار فقط ومراقبة التطورات القادمة. وفيما يتعلق بدفع المبلغ المتبقي، يمكنك استخدام الذرائع المذكورة أعلاه لإرسال رسالة مسجلة مع وصل بالإرسال (احتفظ بنسخة من الرسالة ووصل الإرسال) إلى الشركة يورد فيها "اعتراض على عدم اليقين".

هام: بالإضافة إلى الرسالة المسجلة. أكتب أيضاً رسالة إلكترونية إلى شريكك التعاقدية.

2.11. أنا في إجازة في الخارج، ماذا أفعل؟

قم فوراً بالاتصال بوزارة الخارجية. يمكنك أن تسجل نفسك في إحدى حملات العودة من الخارج على الرابط التالي:

<https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/auslandsservice/reiseregistrierung/>

يمكنك التسجيل لرحلة فيينا على الرابط التالي: <https://heimflug.austrian.com/> Plattform

والشرط المطلوب لذلك هو التسجيل المسبق لدى وزارة الخارجية.

2.12. أن قمت بإلغاء سفري بسبب وباء-كورونا. ما هي التكاليف التي سأتكبدها؟

أول خطوة يجب عملها، هي توضيح ما إذا كان منظم الرحلة السياحي، أو الفندق أو شركة الطيران، أو غيرهم قد قام أصلاً بإصدار فاتورة تكلفة إلغاء الحجز.

2.13. هل يغطي التأمين الخاص بالسفر تكاليف إلغاء السفر إذا قام منظم السفر أو الفندق أو شركة الطيران أو غيرهم بإصدار فاتورة لأنني قمت بعمل إلغاء حجز شامل للسفر؟

تحذير: لا يوجد تغطية من التأمين إذا كان تمّ رسمياً الإعلان عن وباء أو جائحة – وهذا ما تشير إليه شركات تأمين السفر بشكل واضح. وبالتالي لا تقوم شركة التأمين عادةً بتغطية أي تكاليف تنتج عن إلغاء / أو حذف رحلة أو سفرة فردية.

هناك بعض الاستثناءات القليلة في "بند الجائحة/الوباء" لدى شركات التأمين على السفر:

على سبيل المثال: فقد تتضمن بعض التعريفات في شركات التأمين ذات الحماية الموسعة للإلغاء (وهي عادة أعلى) أيضاً أسباب الإلغاء مثل "التعرض الجسدي للخطر" أو "تحذيرات ضد السفر" اعتباراً من درجة معينة

3. . رحلة مدرسية، مشروع أسبوعي وغيره.

رحلات مدرسية، مشاريع أسبوعية وغيرها تم إلغاؤها – عليك الانتباه الى التالي:

3.1. كان من الضروري إلغاء رحلة المدرسة المحجوزة في الخارج أو دورة التزلج المدرسية أو المشروع الأسبوعي بسبب رسوم المدرسة. هل يجب علي دفع رسوم الإلغاء الآن؟

يمكن للأهل أو للمدرسة الانسحاب مجاناً – حسب من قام بالتوقيع على عقد الرحلة. إذا كانت وجهة الرحلة من الأماكن التي حذرت وزارة الخارجية من السفر إليها. وينطبق هذا الأمر على السفر القريب . يمكن الاطلاع على تحذيرات السفر الحالية على الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية Website des Außenministeriums.

أما إذا لم يصدر تحذير من السفر، فإن الوضع القانوني غير واضح. حيث أنه حتى الآن لا يوجد قانون قضائي آمن. كما يعتمد ذلك على محتوى العقد الذي يحدّد هل سيتم دفع تكاليف الإلغاء أم لا ومقدارها.

نصيحة: يجب استخدام صندوق الحالات العصبية العائد للوزير الاتحادي للتعليم والعلوم والبحوث لتسديد رسوم إلغاء الفعاليات المدرسية. يجب تعويض أولياء الأمور أو التلاميذ عن تكاليف إلغاء الفعاليات المدرسية. إن الجهة المسؤولة عن معالجة الأمر ودعمه هي "المؤسسة النمساوية لخدمة التبادل" OeAD. ويمكن للمتضررين الحصول على طلبات التقديم عبر الموقع التالي www.oead.at.

4. تم إغلاق مدرسة خاصة، روضة أطفال، مركز تدريب رياضي.

تم إغلاق المدرسة الخاصة، روضة الأطفال، مركز التدريب الرياضي – عليك الانتباه الى التالي:

4.1 هل يمكنني استعادة التكاليف المدفوع بسبب إغلاق روضة الأطفال أو المدرسة الخاصة؟

وفق تقييمنا، يمكن المطالبة بالمبلغ على قاعدة القسامات (التجزئة) في حال أغلقت المدرسة أو روضة الأطفال ولم تقدّم أية خدمات (أي لم تقدّم دروساً عبر الإنترنت أيضاً). ومع ذلك يُنصح بالرجوع إلى العقد والشروط والأحكام العامة. وعلى الأغلب ستجد هناك لوائح خاصة.

4.2 لدي عقد مع مركز تدريب رياضي. ولكن المركز الرياضي مغلق. ماذا يمكنني أن أفعل؟

إذا لم يعد باستطاعة مركز التدريب الرياضي تقديم خدماته في الفترة الحالية، فإننا نرى أنه لا داعي أيضاً للالتزام بدفع التكاليف الخاصة بهذه الفترة. إن الرجوع إلى الشروط والأحكام العامة للعقد أمر منطقي في هذه الحالة. تنصّ بعض الشركات في مثل هذه الحالة على اعتماد مبدأ "تجميد العقد".

4.3 إن مركز التدريب الخاص بي يعرض علي فكرة التعويض عن التدريب الرياضي في موقع المركز بتدريب عن طريق الإنترنت-أون لاين. هل يتوجب علي القبول؟

إلق نظرة على العقد (اتفاقية عضويتك بالمركز) وكذلك على الشروط والأحكام العامة للمركز. فذلك يعتمد على ما اتفقت عليه في العقد مع صاحب المركز.

تنبيه: ليست جميع اللوائح في الشروط والأحكام العامة فعّالة من الناحية القانونية. بما معناه أنه لا يجوز، حسب المزاج، تحميل جميع المخاطر عليك. فالقاعدة العامة: إذا كان من المستحيل على المركز تقديم الخدمات المُتفق عليها – كما هو الوضع الحالي بسبب إغلاق المراكز التدريبية الرياضية- فلست ملزماً بدفع أية تكاليف عن الفترة المعنية. وإذا توجّب على المراكز التدريبية الرياضية الإغلاق لفترة زمنية طويلة، فعادة ما يحقّ لك أيضاً إنهاء علاقة عقد العمل.

تقوم بعض مراكز التدريب الرياضي حالياً بعرض تقديم الخدمات الرياضية عبر الإنترنت-أون لاين. وإذا لم يكن ذلك التحوّل مذكوراً بشكل واضح ومسبق في العقد، فإن هذا التحوّل إلى التدريب عبر الإنترنت يُعتبر تغييراً في العقد. وإن أي تغيير جوهري في العقد لا يمكن حصوله إلا بموافقتك. وهذا يعني، على سبيل المثال، إذا كان التدريب على الجهاز الرياضي أو حضور دورات في مقر مركز التدريب الرياضي، من البنود الأساسية في العقد، فإنك من حيث المبدأ لن تكون مضطراً لقبول التدريب عبر الإنترنت-أون لاين. أما إذا وافقت على العرض البديل، فبالطبع ليس هناك ما يمنع من الموافقة على اقتراح المركز؛ وعلى الغالب يمكنك الاتفاق على تخفيض قيمة مبلغ المساهمة طوال فترة الإغلاق.