

71. Auflage
Gültig für Neubuchungen
ab 01.11.2018



REISE- UND VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN

- Ausführliche Reisebedingungen der TUI Deutschland GmbH und der Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“)
- Versicherungsbedingungen für TUI und airtours
- zusätzlich Kundeninformation für Flugreisende



airtours

WOLTERS

AUSFÜHRLICHE REISEBEDINGUNGEN

Lieber Urlaubsgast,

bitte schenken Sie diesen Reisebedingungen Ihre Aufmerksamkeit, denn mit Ihrer Buchung erkennen Sie diese Reisebedingungen, die Ihnen vor der Buchung übermittelt werden, an. Sie gelten für alle Pauschalreisen des Reiseveranstalters TUI Deutschland GmbH und Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“), nachfolgend jeweils „Reiseveranstalter“, sowie – Ziffern 12-13 – für am Zielort bei der Reiseleitung gebuchte Ausflüge. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB und der Art. 250 und 252 EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus. Diese Reisebedingungen gelten nicht für vermittelte Einzelleistungen (z. B. Eintrittskarten als Einzelleistungen, TUI Bootsferien und Leistungen des TUI Ticket Shop (TTS)) sowie die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 651w BGB. Über diese erhalten Sie jeweils gesonderte Informationen.

Darüber hinaus gelten diese Reisebedingungen für Geschäftsreisen nur soweit, als diesen kein Rahmenvertrag über die Organisation von Geschäftsreisen zugrunde liegt. Diese Reisebedingungen sind im Internet abrufbar unter www.tui.com > Service & Kontakt > TUI AGB & Reisebedingungen.

1. Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen
2. Bezahlung
3. Kinderermäßigungen
4. Besondere Hinweise für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, TUI Cars und Camper
5. Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung
6. Flugbeförderung
7. Leistungsänderungen
8. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/ Stornogeühren
9. Umbuchung, Ersatzperson
10. Reiseversicherungen
11. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter
12. Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung
13. Schadenersatz
14. Verbraucherstreitbeilegung/OS-Plattform und Abtretung
15. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen
16. Datenschutz
17. Allgemeines

1 Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen

- 1.1 Mit Ihrer Reiseanmeldung bieten Sie dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebotes ist die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des Reiseveranstalters für die jeweilige Reise, soweit Ihnen diese bei Buchung vorliegen.

Der **Pauschalreisevertrag** kommt mit dem Zugang der Annahmeerklärung des Reiseveranstalters zustande. Diese bedarf keiner bestimmten Form.

- 1.2 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.

- 1.3 Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss erhalten Sie eine **Reisebestätigung**, die alle wesentlichen Angaben über die von Ihnen gebuchten Reiseleistungen enthält. Bei gleichzeitiger Anwesenheit beider Parteien, vor allem im Reisebüro, ist diese in Papierform zu übergeben, ansonsten, insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr, reicht die Übermittlung auf einem dauerhaften elektronischen Datenträger.

Weicht die Bestätigung von Ihrer Anmeldung ab, ist der Reiseveranstalter an das neue Angebot 10 Tage gebunden. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit der Reiseveranstalter bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und Sie innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklären.

- 1.4 Die vom Reiseveranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Art. 250 § 3 Nrn. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wird.
- 1.5 Wir weisen darauf hin, dass gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im **Fernabsatz** abgeschlossen werden (Briefe, Telefon, Telekopie, E-Mail, SMS, Rundfunk, Telemedien, Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe dazu auch Ziffer 8.). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, 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 Zur Absicherung der Kundengelder hat der Reiseveranstalter eine Insolvenzversicherung beim Deutschen Reisepreis Sicherungsverein VVaG (DRS) abgeschlossen. Ein **Sicherungsschein** befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Stornierung.
- 2.2 Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die **Anzahlung** in Höhe von i. d. R. 25 % des Gesamtpreises fällig. Bei Angeboten von XTUI, Fly & Mix und bei Ticket-Paketen bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft trägt die Anzahlung 40 % des Gesamtpreises. Die Kosten für Reiseversicherungen werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig.
- 2.3 Der **restliche Preis** wird 4 Wochen vor Reiseantritt fällig, wenn feststeht, dass Ihre Reise – wie gebucht – durchgeführt wird und der **Reiseplan** entweder bei Ihrer Vertriebsstelle (z. B. Reisebüro, Online-Reisebüro, Call Center) bereitliegt oder Ihnen

verabredungsgemäß übermittelt wird. Bei **Kurzfristbuchungen** (ab dem 30. Tag vor Reisebeginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

- 2.4 Die Gebühren im Falle einer Stornierung (vgl. Ziffer 8) und Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 9) werden jeweils sofort fällig.
- 2.5 **Zahlung direkt an den Reiseveranstalter**
- 2.5.1 Bei Zahlung im SEPA-Lastschriftverfahren benötigt der Reiseveranstalter (ggf. über Ihre Vertriebsstelle) ein sogenanntes „Mandat“, das die Belastung Ihres Girokontos mit dem zu zahlenden Preis (An- und Restzahlung) im Wege der Lastschrift erlaubt. Das Mandat ist Teil der Bestätigung.
- 2.5.2 Bei vielen Marken der Reiseveranstalter können Sie Ihre Reise auch mit einer Kreditkarte bezahlen. Der Reiseveranstalter benötigt (ggf. über die Vertriebsstelle) Ihre Adresse oder ggf. die Adresse des Unterlagenempfängers sowie Ihr Einverständnis zur Abbuchung von Ihrer Kreditkarte.
- 2.5.3 TUI Deutschland Reisen können Sie bis 30 Tage vor Reiseantritt auch per Überweisung bezahlen, Reisen des Reiseveranstalters Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) bis 8 Wochen vor Reiseantritt und nur bei Buchung im Internet. Der Reiseveranstalter benötigt dafür den Vor- und Zunamen, die vollständige Adresse, die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse des Buchenden.
- 2.6 **Zahlung über die Vertriebsstelle**
Im Ausnahmefall können sowohl die Anzahlung als auch, bei Entgegennahme des Reiseplans, die Zahlung des Restreisepreises an Ihre Vertriebsstelle geleistet werden.
- 2.7 **Änderungen der vereinbarten Zahlungsart** können nur bis 35 Tage vor Reiseantritt und nur für noch offen stehende Zahlungen vorgenommen werden.
- 2.8 Sollte Ihnen der **Reiseplan** nicht bis spätestens 4 Tage vor Reiseantritt zugegangen sein, wenden Sie sich bitte umgehend an Ihre Vertriebsstelle. Bei Kurzfristbuchungen oder Änderungen der Reise ab 14 Tagen vor Reiseantritt erhalten Sie einen Reiseplan über den gleichen Weg wie bei längerfristigen Buchungen. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, den Reiseplan nach Erhalt sorgsam zu überprüfen.
- 2.9 Werden fällige Zahlungen nicht oder nicht vollständig geleistet und zahlen Sie auch nach Mahnung mit Nachfristsetzung nicht, kann der Reiseveranstalter von dem jeweiligen Vertrag zurücktreten, es sei denn, dass bereits zu diesem Zeitpunkt ein erheblicher Reisemangel vorliegt. Der Reiseveranstalter kann bei Rücktritt vom Reisevertrag im Sinne des vorherigen Satzes als Entschädigung Rücktrittsgebühren entsprechend den Ziffern 8.2, 8.5 verlangen. Wenn Sie Zahlungen trotz Fälligkeit nicht leisten, behält sich der Reiseveranstalter zudem vor, für die zweite Mahnung eine Mahnkostenpauschale von € 1,50 zu erheben. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt Ihnen unbenommen.
- 2.10 Kosten für Nebenleistungen wie die Besorgung von Visa etc. sind, soweit nicht ausdrücklich vermerkt, nicht im Reisepreis enthalten. Falls solche Kosten entstehen, zahlen Sie diese bitte an die Vertriebsstelle.

3 Kinderermäßigungen

Maßgebend ist das **Kindesalter bei Reiseantritt**. Unabhängig davon ist jedes mitreisende Kind und dessen Alter bei der Buchung anzugeben.

Den Umfang der Kinderermäßigungen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

Kinder unter 2 Jahren werden bei Charterflügen im Rahmen von Pauschalarrangements ohne Anspruch auf einen Sitzplatz im Flugzeug unentgeltlich befördert, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Im Rahmen von Pauschalarrangements mit Linienflugbeförderung und bei reinen Flugangeboten (Charter- bzw. Linienflug) werden für Kinder unter 2 Jahren die Kosten des Leistungsträgers (der Airline) weiterbelastet, ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz.

Bei falschen Altersangaben ist der Reiseveranstalter berechtigt, darauf beruhende Differenzen zum korrekten Reisepreis zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von € 50,- nach zu erheben.

Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Bearbeitungskosten bleibt Ihnen unbenommen.

4 Besondere Hinweise für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, TUI Cars und Camper

Verbrauchsabhängige Nebenkosten oder solche für von Ihnen gewünschte Zusatzleistungen sind in der Regel nicht im Reisepreis eingeschlossen. Sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes erwähnt ist, sind sie unmittelbar am Ort zu zahlen.

Die Ferienwohnung/das Ferienhaus/der Camper darf nur von der in der Leistungsbeschreibung angegebenen und in der Bestätigung aufgeführten Anzahl von Erwachsenen und Kindern bewohnt werden.

Die angegebenen An- und Abreisetermine sind bindend. Bei Übergabe der Schlüssel kann ein angemessener Betrag (Kautions) als Sicherheit für evtl. Schäden oder vor Ort zu zahlende, verbrauchsabhängige Nebenkosten verlangt werden.

Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Wohneinheit und das Inventar bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt zurückgegeben worden sind.

5 Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung

5.1 Sonderwünsche

- 5.1.1 Vertriebsstellen dürfen **Sonderwünsche** nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden. Der Reiseveranstalter bemüht sich, Ihrem Wunsch nach Sonderleistungen, die nicht ausgeschrieben sind, z. B. benachbarte Zimmer oder Zimmer in bestimmter Lage, nach Möglichkeit zu entsprechen. Vertriebsstellen sind weder vor noch nach Abschluss des Reisevertrages berechtigt, ohne schriftliche Bestätigung des Reiseveranstalters, von Leistungsbeschreibungen bzw. bereits abgeschlossenen Reiseverträgen abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, soweit sie hierzu nicht gesondert bevollmächtigt sind.

Bitte beachten Sie, dass innerhalb einer Wohneinheit nur identische Verpflegungsleistungen gebucht werden können. Dies gilt auch für mitreisende Kinder.

- 5.1.2 Für die Bearbeitung **individueller**, von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichender **Reisen** wird eine Gebühr von maximal € 50,- pro Reisenden und Woche erhoben.

- 5.1.3 Bei von Reisenden im Zielgebiet gewünschten **Flug- und/oder Hotelumbuchungen** behält der Reiseveranstalter sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor. Bei Angeboten von XTUI sind Flugumbuchungen nicht möglich.

- 5.1.4 Die Mitnahme von **Haustieren** ist nur in den Fällen gestattet, in denen die Leistungsbeschreibung dies ausdrücklich zulässt.

5.2 Reiseverlängerung

Falls Sie länger an Ihrem Urlaubsort bleiben wollen, sprechen Sie bitte möglichst frühzeitig Ihre Reiseleitung oder die örtliche Vertretung des Reiseveranstalters an. Wir verlängern Ihren Aufenthalt gerne, wenn entsprechende Unterbringungs- und Rückbeförderungsmöglichkeiten verfügbar sind. Die Kosten für eine Verlängerung sind vor Ort zu zahlen. Bitte beachten Sie die mit Ihrer Rückreise verbundenen tariflichen Bedingungen sowie die Gültigkeitsdauer Ihrer Reiseversicherungen und eventuell erforderlicher Visa. Bei Angeboten von XTUI sind Reiseverlängerungen nicht möglich.

5.3 Reiseleitung, Betreuung

Bei den angebotenen Reisen werden Sie vor Ort betreut; in den meisten Feriengebieten von Reiseleitern des Reiseveranstalters bzw. von örtlichen Vertretern des Reiseveranstalters (z. B. Vermietern von Ferienwohnungen).

Ansonsten finden Sie Kontaktdaten in Ihrem Reiseplan, auf www.meine-tui.info, in der „MEINE TUI“ Smartphone App und in Ihrem Hotel.

Bei Beanstandungen beachten Sie bitte die besonderen Hinweise unter Ziffer 13.7.2.

6 Flugbeförderung

6.1 Ausführendes Luftfahrtunternehmen/ gemeinschaftliche Liste

Der Reiseveranstalter ist gemäß der Verordnung (EG) 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) zu unterrichten. Sobald die Identität endgültig feststeht, werden Sie entsprechend unterrichtet. Im Falle eines Wechsels des ausführenden Luftfahrtunternehmens nach Buchung sind Sie über den Wechsel so rasch wie möglich zu unterrichten.

Die Liste von Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen („gemeinschaftliche Liste“), finden Sie unter www.lba.de > Häufig gesucht > Airlines mit Flugverbot.

6.2 Zwischenlandungen

Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.

- 6.3 Es wird dringend empfohlen, **Geld, Wertgegenstände, technische Geräte und Medikamente** ausschließlich im Handgepäck zu befördern.

7 Leistungsänderungen

- 7.1 **Vor Vertragsschluss** kann der Reiseveranstalter jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

- 7.2 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die **nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn** notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

- 7.3 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger zu informieren. Gegebenenfalls wird er dem Kunden eine unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten.

Für eine Ersatzbeförderung wegen Änderung des Flughafens steht dem Kunden das in Ihrem Reiseplan gegebenenfalls beigefügte Zug-zum-Flug-Ticket (vgl. Ziffer 13.6) zur Verfügung.

- 7.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Reiseveranstalter gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter ihm eine solche Reise angeboten hat.

Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten.

Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

Hierauf ist der Kunde in der Erklärung gemäß Ziffer 7.3 in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen.

- 7.5 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte der Reiseveranstalter für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB zu erstatten.
- 7.6 Bei Schiffsreisen entscheidet über notwendig werdende Änderungen der Fahrtzeit und/oder der Routen, etwa aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, allein der Kapitän.

8 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/Stornogebühren

8.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von dem Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter zu erklären. Falls die Reise über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

8.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihm zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe keine außergewöhnlichen Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

Die Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 8.4 pauschaliert. Sie bestimmen sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Die nachfolgenden Pauschalen berücksichtigen ferner den Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn. Sie sind auf Verlangen des Kunden vom Reiseveranstalter zu begründen. Dem Kunden bleibt darüber hinaus der Nachweis offen, die dem Reiseveranstalter zustehenden Gebühren seien wesentlich geringer als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale.

8.3 Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Reisetilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekannt gegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreiseort einfindet oder wenn die Reise wegen nicht vom Reiseveranstalter zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente, wie z. B. Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.

8.4 Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren beträgt in der Regel **pro Person/pro Wohneinheit** bei Stornierungen:

8.4.1 Standard-Gebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	90 % des Reisepreises

8.4.2 Ausnahmen von der Standardregelung:

A Ferienwohnungen/-häuser/Appartements, Caravan Parks, auch bei Bus- und Bahnreise, Motorradrundreisen, Golfpakete (soweit nicht in Reisen im Sinne von 8.4.1 inkludiert), airtours Private travel und TUI á la carte

bis zum 46. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 45. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 35. Tag vor Reiseantritt	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	90 % des Reisepreises

B Schiffsreisen, Spezialprogramme, Aktivprogramme, Camper-Programme

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	50 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	80 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	95 % des Reisepreises

C Bei lediglich **vermittelten Eintrittskarten**, z. B. für Musicals, gelten die Stornobedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

D Für Angebote von XTUI, Fly & Mix und für Ticket-Pakete bestehend aus Musical-/Showticket und Unterkunft gelten folgende Stornogebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	55 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	75 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	85 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	95 % des Reisepreises

E Für gesondert gekennzeichnete Top-Angebote und für ausgewählte, kurzfristige bzw. preisreduzierte Specials gelten folgende Stornogebühren:

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	45 %
ab dem 24. Tag vor Reiseantritt	65 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	75 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	85 %
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	95 % des Reisepreises

F Für besondere Produkte des Reiseveranstalters

Walters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) (Rundreisen in Kooperation mit Gebeco sowie Schiffsreisen mit Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Aventures, Plantours Kreuzfahrten, Nicko Cruises und Göta Kanal) gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor der Buchung mitgeteilt werden.

Für **TUI Cars** werden Stornogebühren in Höhe von 90 % erst ab 24 Stunden vor Anreise fällig.

8.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine **höhere, individuell berechnete Entschädigung** zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

8.6 Ist der Reiseveranstalter infolge eines Rücktritts zur teilweisen oder vollständigen Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.

8.7 Ihr Recht, innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn durch Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger einen Ersatzteilnehmer zu stellen (siehe unten Ziffer 9.2), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

9 Umbuchung, Ersatzperson

9.1 Auf Ihren Wunsch nimmt der Reiseveranstalter, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt bzw. bei Reisen im Sinne der Ziffer 8.4.2 A bis zum 46. Tag vor Reiseantritt eine Abänderung der Bestätigung (**Umbuchung**) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung. Dafür wird eine gesonderte Gebühr von € 50,- pro Person erhoben. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Bitte achten Sie deshalb auch auf die korrekte Schreibweise Ihres Namens entsprechend Ihrem Pass.

Darüber hinaus gilt Folgendes:

Bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft (außer Änderungen innerhalb der gebuchten Unterkunft) oder des Reiseterrains wird der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet auf der Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen.

Bei einer Änderung innerhalb der gebuchten Unterkunft (z. B. Änderung der Zimmerkategorie, der Verpflegungsart oder der Zimmerbelegung des gebuchten Zimmers) wird der Preis für die geänderten Leistungen anhand der der Buchung bisher zugrundeliegenden Preise und Bedingungen neu ermittelt. Änderungen nach den oben genannten Fristen (z. B. bei Flugreisen/Standard-Gebühren ab 30. Tag vor Reiseantritt) sowie Änderungen über den Geltungszeitraum der der Buchung zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1) hinaus, können nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden. Des Weiteren können Flugumbuchungen, Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels und des Reiseantritts bei Angeboten von XTUI und von gesondert gekennzeichneten Pauschalreisen, die Linienflug-Sondertarife enthalten, stets nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanmeldung vorgenommen werden.

9.2 Innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn kann der Reisende auf einem dauerhaften Datenträger erklären, dass ein **Dritter** in seine Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Reiseveranstalter spätestens sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

Der Reiseveranstalter kann dem Eintritt des Dritten anstelle des Reisenden widersprechen, wenn der Dritte vertragliche Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Reiseveranstalter berechtigt, für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal € 10,- zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (z. B. Fluggesellschaften) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind. Dem Reisenden bleibt der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten unbenommen.

Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

10 Reiseversicherungen

Die Reiseveranstalter empfehlen den Abschluss eines umfassenden Reiseversicherungs-Pakets, insbesondere inklusive einer (auch jeweils separat zu buchenden) Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit. Bitte beachten Sie hierzu die besonderen Angebote in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen. Einzelheiten zum Versicherungsschutz finden Sie im Anschluss an diese Reisebedingungen oder erhalten Sie bei Ihrer Vertriebsstelle.

11 Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

- 11.1 Der Reiseveranstalter kann den **Reisevertrag** ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Reiseveranstalter vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Der Reiseveranstalter behält jedoch den Anspruch auf den Reisepreis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst.

Der Reiseveranstalter muss sich jedoch den Wert ersparter Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt werden einschließlich evtl. Erstattungen durch Leistungsträger.

- 11.2 Der Reiseveranstalter kann bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen und in der Bestätigung angegebenen **Mindestteilnehmerzahl** bis 5 Wochen vor Reiseantritt von der Reise zurücktreten (Zugang beim Reisenden). Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann.

Die Rücktrittserklärung wird dem Reisenden unverzüglich zugeleitet. Sie erhalten den gezahlten Reisepreis dann unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung zurück.

- 11.3 Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist; in diesem Fall hat er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund zu erklären. Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.
- 11.4 Reisehinweise des Auswärtigen Amtes erhalten Sie im Internet unter „www.auswaertiges-amt.de“ sowie unter der Telefonnummer (030) 5000-2000.

12 Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung

- 12.1 Wird eine Reiseleistung nicht oder nicht frei von Reismängeln erbracht, kann der Reisende **Abhilfe** verlangen. Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe verweigern, wenn sie unmöglich ist oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.
- 12.2 Der Reisende kann eine **Minderung** des Reisepreises verlangen, falls Reiseleistungen nicht frei von Reismängeln erbracht worden sind und er es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) **anzuzeigen**. Die sich aus einer Minderung des Reisepreises ergebenden Rechte (§ 651m BGB) verjähren abweichend von § 651j BGB innerhalb von drei Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB.
- 12.3 **Soweit der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen kann, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadenersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen.**
- 12.4 Ist eine Pauschalreise durch einen Reismangel erheblich beeinträchtigt und leistet der Reiseveranstalter innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, kann der Reisende den **Reisevertrag** – in seinem eigenen Interesse und aus Beweisicherungsgründen wird Schriftform empfohlen – **kündigen**.
Der Bestimmung einer Frist für die Abhilfe bedarf es nur dann nicht, wenn Abhilfe von dem Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.
Wird der Vertrag danach aufgehoben, behält der Reisende, sofern der Vertrag die Beförderung umfasste, den Anspruch auf Rückbeförderung. Er schuldet dem Reiseveranstalter nur den auf die in Anspruch genommenen bzw. zur Beendigung der Pauschalreise noch zu erbringenden Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises.
- 12.5 Wegen der für Flugreisen der Marke „TUI“ geltenden Geld-zurück-Garantie des Reiseveranstalters TUI Deutschland GmbH beachten Sie bitte die Hinweise in den betreffenden Leistungsbeschreibungen.

13 Schadenersatz

- 13.1 Bei Vorliegen eines Reismangels kann der Reisende unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn, der Reismangel ist von dem Reisenden verschuldet, ist von einem Dritten verschuldet, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist und für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar war oder durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Er kann auch eine angemessene Entschädigung in Geld wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen, wenn die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt wird.
- 13.2 **Haftungsbeschränkung**
Die Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den **dreifachen Reisepreis beschränkt**, soweit ein Schaden des Reisenden nicht schuldhaft herbeigeführt wird.

13.3 Deliktische Schadenersatzansprüche

Für alle gegen den Reiseveranstalter gerichteten Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt.

Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach dem Montrealer Abkommen bzw. dem Luftverkehrsgesetz bleiben von der Beschränkung unberührt.

- 13.4 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als **Fremdleistungen** so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise sind.

Ein Schadenersatzanspruch gegen den Reiseveranstalter ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

- 13.5 Die Beteiligung an **Sport- und anderen Ferienaktivitäten** müssen Sie selbst verantworten. Sportanlagen, Geräte und Fahrzeuge sollten Sie vor Inanspruchnahme überprüfen. Für Unfälle, die bei Sportveranstaltungen und anderen Ferienaktivitäten auftreten, haftet der Reiseveranstalter nur, wenn ihn ein Verschulden trifft. Der Reiseveranstalter empfiehlt den Abschluss einer Unfallversicherung.
- 13.6 Soweit ausgeschlossen, enthält Ihr Reiseplan Fahrtscheine „**Zug zum Flug**“ der **DB AG. Die Beförderung erfolgt auf der Grundlage der Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens**, die auf Wunsch zugänglich gemacht werden.

Die Rechte und Pflichten des Reiseveranstalters und der Reisenden nach dem Reisevertragsrecht und diesen ausführlichen Reisebedingungen werden durch die Bedingungen des jeweiligen Beförderungsunternehmens nicht eingeschränkt.

Jeder Reisende ist für seine **rechtzeitige Anreise zum Abflughafen** selbst verantwortlich, es sei denn, eine Verspätung beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Reiseveranstalters.

13.7 Mitwirkungspflicht, Beanstandungen

- 13.7.1 Jeder Reisende ist verpflichtet, bei Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen daran mitzuwirken, evtl. **Schäden zu vermeiden oder gering zu halten**.

13.7.2 Sollten Sie wider Erwarten Grund zur Beanstandung haben, ist diese an Ort und Stelle unverzüglich unserer Reiseleitung im Sinne der Ziffer 5.3 Satz 1 bzw. dem Ansprechpartner im Sinne der Ziffer 5.3 Satz 2 mitzuteilen und Abhilfe zu verlangen.

Ist die Reiseleitung bzw. Ihr Ansprechpartner nicht erreichbar, wenden Sie sich an den Leistungsträger (z. B. Transfer-Unternehmen, Hotelier, Schiffsleitung), den Reiseveranstalter (Kontakt-daten siehe unten am Ende) bzw. an dessen örtliche Vertretung oder Ihren Reisevermittler. Die notwendigen Telefon- und Telefaxnummern sowie E-Mail-Adressen finden Sie in Ihrem Reiseplan oder in der Leistungsbeschreibung (Ziffer 1.1) bzw. in den Informationsmappen im Hotel. Gäste von Ferienwohnungen/-häusern/Appartements müssen bitte unverzüglich bei dem im Reiseplan angegebenen **Ansprechpartner** Abhilfe verlangen.

Schäden oder Zustellungsverzögerungen von Reisegepäck und Gütern bei Flugreisen empfiehlt der Reiseveranstalter dringend unverzüglich an Ort und Stelle, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach Entdeckung des Schadens bei Reisegepäck, bei Gütern binnen 14 Tagen seit der Annahme, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem das Gepäck oder die Güter dem Reisenden zur Verfügung gestellt worden sind, mittels **Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft** anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist.

Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen.

13.7.3 **Reiseleiter sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.**

13.8 Verjährung

Die Schadenersatzansprüche des Kunden aus § 651n Abs. 1 BGB, mit Ausnahme der Ansprüche wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit, verjähren abweichend von § 651j BGB innerhalb von drei Jahren. Für den Verjährungsbeginn gilt § 199 Abs. 1 BGB.

Die gesetzlichen Ersatzansprüche des Reiseveranstalters wegen Veränderung oder Verschlechterung der dem Kunden im Rahmen der Durchführung der Reise überlassenen Sachen verjähren in sechs Monaten nach Reiseende.

14 Verbraucherstreitbeilegung/ OS-Plattform und Abtretung

14.1 Verbraucherstreitbeilegung/OS-Plattform

Die TUI Deutschland GmbH und Wolters Reisen GmbH nehmen derzeit nicht an einem – für sie freiwilligen – Verfahren zur alternativen Streitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil. Daher kann ein solches Verfahren und auch die von der EU Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> bereitgestellte Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (OS-Plattform) von unseren Kunden nicht genutzt werden.

14.2 Die **Abtretung** von Ansprüchen gegen den Reiseveranstalter ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht unter mitreisenden Familienangehörigen oder Mitreisenden einer gemeinsam angemeldeten Gruppe.

15 Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen

15.1 Der Reiseveranstalter wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung erforderlicher Visa vor Vertragsschluss sowie ggf. bis zum Reiseantritt über eventuelle Änderungen unterrichten.

15.2 Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation des Reiseveranstalters bedingt sind.

15.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie ihn mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass die Verzögerung von dem Reiseveranstalter zu vertreten ist. Zur Erlangung von Visa etc. bei den zuständigen Stellen müssen Sie mit einem ungefähren Zeitraum von etwa 8 Wochen rechnen.

15.4 Entnehmen Sie bitte der vorvertraglichen Information, ob für Ihre Reise ein Reisepass erforderlich ist oder der Personalausweis genügt, und achten Sie bitte darauf, dass Ihr Reisepass oder Ihr Personalausweis für die Reise eine ausreichende Gültigkeitsdauer besitzt. Kinder benötigen eigene Reisedokumente.

15.5 Zoll- und Devisenvorschriften werden in verschiedenen Ländern sehr streng gehandhabt.

Informieren Sie sich bitte genau und befolgen Sie die Vorschriften unbedingt.

15.6 Von verschiedenen Staaten werden bestimmte Impfzeugnisse verlangt, die nicht jünger als 8 Tage und nicht älter als 3 Jahre (Pocken) bzw. 10 Jahre (Gelbfieber) sein dürfen. Derartige Impfzeugnisse sind auch deutschen Behörden vorzuweisen, sofern Sie aus bestimmten Ländern (z. B. Afrika, Vorderer Orient) zurückkehren. Entsprechende Informationen entnehmen Sie bitte der vorvertraglichen Information und wenden Sie sich an Ihre Vertriebsstelle.

16 Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Vertragsdurchführung erforderlich sind. Alle Ihre personenbezogenen Daten werden nach deutschen und europäischen Datenschutzrecht bearbeitet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: www.tui.de/Datenschutz.

17 Allgemeines

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Das gleiche gilt für die vorliegenden Reisebedingungen.

Diese Reisebedingungen und Hinweise gelten für die Reiseveranstalter

TUI Deutschland GmbH
Karl-Wiechert-Allee 23
30625 Hannover
Handelsregister: Hannover HRB 62522
Telefon: 0511 567-1111
und

Wolters Reisen GmbH
(mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“)
Postfach 11 51
28801 Stuhr
Handelsregister: Walsrode HRB 110468

Drucklegung: September 2018, 71. Auflage

PODROBNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

Milý klient,

venujte prosím svoju pozornosť týmto cestovným podmienkam , pretože Vašou rezerváciou súhlasíte s týmito cestovnými podmienkami, ktoré Vám budú odovzdané ešte pred uskutočnením záväznej rezervácie. Platia pre všetky paušálne zájazdy touroperátora **TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH** (s výnimkou značiek „atraveo“ a „TUI Villas“), ďalej len ako „**touroperátor**“, ako aj - pre časti 12-13 - a pre rezervácie výletov u delegáta v mieste cieľovej destinácie. Tieto podmienky dopĺňajú zákonné predpisy §§ 651 a-y BGB (Občianskeho zákonníka), ako aj článkov 250 a 252 EGBGB (Úvodného zákona k Občianskeho zákonníku). Tieto cestovné podmienky neplatia pre sprostredkované jednotlivé samostatné služby (napr. vstupenky ako jednotlivé samostatné služby, produkty TUI Bootsferien - prenájom lodí na riekach, kanáloch a jazere a produkty TUI Ticket Shop (TTS) – rezervácie a predaj leteniek), ani pre sprostredkovanie naviazujúcich/prepojených cestovných služieb v zmysle § 651 w BGB (Občianskeho zákonníka). Pre tieto obdržíte samostatné informácie. Okrem toho platia tieto cestovné podmienky pre služobné cesty len v prípade, ak ich neupravuje rámcová zmluva o organizácii služobných ciest.

Tieto podmienky nájdete aj na webovej stránke www.tui.com > Service & Kontakt >TUI AGB & Reisebedingungen (cestovné podmienky).

1. Uzavretie zmluvy o zájazde, externé/doplnkové služby
2. Platba
3. Detské zľavy
4. Osobitné pokyny pre prázdninové byty, prázdninové domy, produkty TUI Cars a Camper
5. Osobitné želania, individuálne zostavenie zájazdu, delegát
6. Letecká preprava
7. Zmeny služieb
8. Odstúpenie cestujúceho od Zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky odstúpeného
9. Zmena rezervácie, náhradná osoba
10. Cestovné poistenie
11. Odstúpenie a výpoveď Zmluvy zo strany touroperátora
12. Oznamenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, výpoveď
13. Náhrada škody/Ručenie
14. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a postúpenie nárokov
15. Ustanovenia o pasových, vízových, devízových a zdravotných predpisoch
16. Ochrana údajov
17. Všeobecné informácie

1 Uzavretie zmluvy o zájazde, externé/doplnkové produkty a služby

1.1 S Vašou objednávkou zájazdu záväzne uzatvárate zmluvu o paušálnom zájazde s touroperátorom. Základom danej ponuky je popis zájazdu a doplňujúce informácie touroperátora pre daný zájazd, ak sú k dispozícii pri objednávaní. Zmluva o paušálnom zájazde bude vyhotovená na základe Vašej objednávky. O jej prijatí, ktoré si nevyžaduje žiadnu osobitú formu, Vás budeme informovať zaslaním potvrdenia.

1.2 Klient ručí za všetky zmluvné povinnosti, za svoje vlastné povinnosti a povinnosti všetkých cestujúcich uvedených v objednávke, pokiaľ túto povinnosť prevzal prostredníctvom výslovného a osobitného vyhlásenia.

1.3 Pri uzavretí zmluvy alebo neodkladne po ňom obdržíte písomné **potvrdenie o zájazde**, ktoré obsahuje všetky podstatné údaje o cestovných službách Vami rezervovaných. Za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán, hlavne v cestovnej kancelárii/cestovnej agentúre (predajnom mieste), je nutné túto odovzdať v papierovej forme, inak, hlavne v elektronickom služobnom styku, postačí jej zaslanie/sprostredkovanie prostredníctvom trvanlivého elektronického nosiča. Ak sa potvrdenie odchyľuje od Vašej objednávky, je touroperátor viazaný na novú ponuku po dobu 10-tich dní. Zmluva o zájazde nadobúda platnosť na základe tejto novej ponuky za predpokladu, ak touroperátor v súvislosti s novou ponukou na zmenu vopred upozornil a splnil si svoje predzmluvné informačné povinnosti a Vy súhlas s ňou vyjadríte vo vyššie uvedenej stanovenej lehote Vaším výslovným vyhlásením alebo realizáciou zálohy/platby.

1.4 Predzmluvné informácie touroperátora o podstatných vlastnostiach/charaktere cestovných služieb, o cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, o spôsobe úhrady, o minimálnom počte účastníkov a o paušáloch odstúpeného (podľa čl.250 § 3, čísel 1, 3 až 5 7 EGBGB Úvodného zákona k Občianskemu zákonníku) sa nestanú súčasťou Zmluvy o paušálnom zájazde len vtedy, ak to bude oboma stranami výslovne dohodnuté.

1.5 Upozorňujeme na to, že podľa §§ 312 ods. 7, 312g ods. 2 veta 1 č. 9 BGB (Občianskeho zákonníka) pre zmluvy o paušálnych zájazdoch uzavretých na diaľku (prostredníctvom listu, telefónu, faxu, emailu, SMS, rozhlasu, telemédií, online služieb) neplatí právo na anulovanie, ale len výhradne zákonné právo na odstúpenie a výpoveď, najmä právo na odstúpenie podľa § 651 h BGB Občianskeho zákonníka (viď bod 8. týchto cestovných podmienok). Právo na anulovanie platí vtedy, ak zmluva o cestovných službách v zmysle § 651 h BGB (Občianskeho zákonníka) bola uzavretá mimo predajného miesta, s výnimkou, ak uzavretiu zmluvy predchádzala ústna dohoda na základe objednávky spotrebiteľa. Pre posledne menované neplatí právo na anulovanie.

2 Platba

2.1 Na poistenie finančných prostriedkov klientov uzavrel touroperátor poistenie proti insolventnosti u poisťovateľa zájazdov Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (DRS). **Doklad o poistení** sa nachádza na potvrdení. Okrem toho sú na potvrdení tiež uvedené čiastky na zálohovú a zostatkovú platbu a prípadné stornovanie.

2.2 Pri uzavretí Zmluvy je proti vydaniu potvrdenia splatná a odúčtovaná **záloha** vo výške spravidla 25 % z celkovej ceny. Pri ponukách produktov X-TUI, Fly & Mix a pri tiketových balíčkoch, pozostávajúcich zo vstupeniek na muzikály/show a ubytovanie, činí záloha 40 % z celkovej ceny. Náklady na cestovné poistenie budú splatné v plnej výške spolu so zálohou.

2.3 **Zostatková cena** bude splatná a odúčtovaná 4 týždne pred nástupom na zájazd, keď je už potvrdené, že Váš objednaný zájazd bude realizovaný v zmysle objednávky a Váš **itinerár zájazdu** bude pripravený buď na predajnom mieste (napr. cestovná kancelária, online cestovná kancelária, call centrum), alebo Vám bude doručený v zmysle dohovoru. **Pri krátkodobých rezerváciách** (od 30. dňa pred začiatkom cesty/zájazdu) bude celková cena zájazdu splatná ihneď.

2.4 Poplatky v prípade stornovania (porovnaj bod 8) a poplatky za spracovanie a zmenu rezervácie (porovnaj bod 9) budú vždy splatné ihneď.

2.5 Platba uskutočnená priamo touroperátorovi

2.5.1 V prípade inkasnej formy platby SEPA potrebuje touroperátor (príp. prostredníctvom predajného miesta) takzvaný „mandát“, ktorý dovoľuje zaťaženie Vášho žirokonta sumou vo výške ceny zájazdu (zálohová a zostatková platba). Mandát je časťou potvrdenia.

2.5.2 U mnohých značiek touroperátorov môžete zájazd zaplatiť aj kreditnou kartou. Touroperátor potrebuje (príp. prostredníctvom predajného miesta) Vašu adresu alebo príp. adresu príjemcu dokladov, ako aj súhlas na odúčtovanie z Vašej kreditnej karty.

2.5.3 Rezervované zájazdy touroperátora TUI Deutschland môžete zaplatiť aj bankovým prevodom, a to najneskôr do 30 dní pred nástupom na zájazd, zájazdy touroperátora Wolters Reisen GmbH (s výnimkou značiek „atraveo“ a „TUI Villas“) najneskôr do 8 týždňov pred nástupom na zájazd, platí to aj pre rezervácie cez internet. Touroperátor potrebuje na spracovanie meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu rezervujúceho (objednávateľa).

2.6 Platba cez predajné miesto

Vo výnimočnom prípade je možné vykonať platbu zálohy, ako aj prevzatie itinerára zájazdu resp. cestovných podkladov, alebo vykonať platbu zostatkovej ceny zájazdu na Vašom predajnom mieste.

2.7 **Zmeny dohodnutého spôsobu platby** sa môžu vykonať len do 35 dní pred nástupom na zájazd, a to len pre nezaplatené, dlžné platby.

2.8 Ak Vám **itinerár zájazdu** nebude doručený najneskôr 4 dni pred nástupom na zájazd, obráťte sa prosím obratom na Vaše predajné miesto. Pri krátkodobých rezerváciách alebo zmenách zájazdu od 14 dní pred nástupom na zájazd obdržíte itinerár zájazdu rovnakým spôsobom ako pri dlhodobých rezerváciách. Vo Vašom vlastnom záujme Vás prosíme starostlivo si skontrolovať itinerár zájazdu po jeho obdržaní.

2.9 Ak platby nebudú vykonané v stanovenom termíne splatnosti, budú neúplné, prípadne nezaplatíte ani po upomienke s poskytnutím dodatočnej lehoty, môže touroperátor od príslušnej zmluvy odstúpiť, okrem prípadu, ak k tomuto časovému okamihu existuje značný nedostatok zájazdu. Touroperátor môže pri odstúpení od zmluvy o zájazde v zmysle predošlej vety požadovať ako odškodné poplatky za odstúpenie podľa bodov 8.2, 8.5. Ak platby napriek splatnosti nevykonáte, vyhradzuje si touroperátor právo na účtovanie paušálneho poplatku za druhú upomienku vo výške 1,50 €. Máte slobodný výber, či budete dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady.

2.10 Náklady na vedľajšie služby, ako napr. obstaranie víz atď., ak nie je výslovne poznamenané v popise služieb, nie sú obsiahnuté v cene zájazdu. Ak takéto náklady vzniknú, budú zaplatené na predajnom mieste (CK/CA).

3 Detské zľavy

Smerodajný je vek dieťaťa pri nástupe na zájazd. Nezávisle od toho je pri rezervácii potrebné nahlásiť každé spolucestujúce dieťa a jeho vek/dátum narodenia. Rozsah detských zliav je uvedený v príslušnom popise služieb. Deti do 2 rokov sa pri charterových letoch v rámci paušálnych cestovných balíkov prepravujú bezplatne, bez nároku na samostatné miesto na sedenie v lietadle, pokiaľ s daným, jedným dieťaťom cestuje jedna dospelá sprievodná osoba. V rámci paušálnych cestovných balíkov s prepravou na linkových letoch a pri ponukách/predaji iba leteniek (charterových resp. linkových) sa deťom do 2 rokov účtuje poplatok letových nákladov poskytovateľa služby (leteckej spoločnosti), bez nároku na vlastné miesto na sedenie. Pri nesprávnych údajoch o veku dieťaťa je touroperátor oprávnený účtovať si z toho vyplývajúce rozdiely v cene vzhľadom na korektnú cenu zájazdu, s pripočítaním spracovateľského poplatku vo výške 50,- €. Máte slobodný výber, či budete dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady.

4 Špeciálne pokyny pre prázdninové byty, prázdninové domy, produkty TUI Cars a Camper

Vedľajšie náklady závislé od spotreby alebo Vami želané dodatočné služby spravidla nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je uvedené v popise služieb inak, je potrebné zaplatiť ich bezprostredne na mieste.

Prázdninový byt/prázdninový dom/obytný prives smie byť obývaný/obsadený len počtom dospelých a detí, uvedeným v popise služieb a uvedeným na potvrdení rezervácie.

Uvedené termíny príchodu a odchodu zájazdu sú záväzné. Pri odovzdávaní kľúčov môže byť požadovaná primeraná čiastka - kaucia, ako zábezpeka za prípadné škody alebo požadované vedľajšie náklady závislé od spotreby, ktoré sa zaplatia na mieste. Navrátenie kaucie resp. zúčtovanie nastane vtedy, keď sa obytná jednotka a inventár odovzdajú pri ukončení pobytu očistené a v riadnom stave (bez poškodenia).

5 Osobitné želania/požiadavky klienta, individuálne zostavenie zájazdu, delegát

5.1 Osobitné želania/požiadavky klienta

5.1.1 Predajné miesta smú prijať **špeciálne želania/požiadavky** len vtedy, ak sa tieto označia ako nezáväzné. Touroperátor sa bude snažiť týmto špeciálnym požiadavkám, ktoré nie sú uvedené v popise služieb ako napr. izby vedľa seba alebo izby v určitej polohe, podľa možnosti vyhovieť. Predajné miesta nie sú oprávnené ani pred, ani po uzavretí Zmluvy o zájazde, bez písomného potvrdenia touroperátora, dávať prísľuby odchyľujúce sa od popisov služieb resp. už uzavretých Zmlúv o zájazde, alebo urobiť dohody, pokiaľ nie sú na to osobitne splnomocnené. Upozorňujeme na to, že v rámci jednej ubytovacej jednotky môžu byť rezervované len totožné stravovacie služby. To platí aj pre spolucestujúce deti.

5.1.2 Za spracovanie individuálnych zájazdov odchyľujúcich sa od príslušného popisu služieb sa účtuje poplatok maximálne 50,- € na cestujúceho a týždeň.

5.1.3 Za zmeny rezervácie letu a hotela, na žiadosť cestujúceho, v cieľovej destinácii je touroperátor oprávnený účtovať si okrem prípadných vzniknutých zvýšených nákladov aj primeraný spracovateľský poplatok na osobu. Pri produktoch X-TUI nie sú zmeny rezervácie letu možné.

5.1.4 Domáce zvieratá sú povolené len v prípadoch, v ktorých to popis služieb výslovne dovoľuje.

5.2 Predĺženie zájazdu

Ak chcete zostať dlhšie v mieste dovolenkovej destinácie, oslovte čo možno najskôr svojho delegáta alebo miestneho zástupcu touroperátora (miestnu agentúru). Radi Vám predĺžime pobyt, ak sú k dispozícii príslušné možnosti ubytovania a spiatocnej prepravy. Náklady na predĺženie pobytu je potrebné zaplatiť priamo na mieste. Upozorňujeme aj na tarifné podmienky spojené s Vašou spiatocnou cestou, ako aj na dobu platnosti Vašich cestovných poistení a prípadne potrebu/platnosti víz. Pri produktoch X-TUI nie je možné predĺženie zájazdu.

5.3 Delegát, asistencia v mieste pobytu

V rámci ponúkaných zájazdov budete mať na mieste pobytu zabezpečenú službu delegáta; vo väčšine dovolenkových destinácií delegátov touroperátora resp. miestnych zástupcov touroperátora (napr. prenajímateľov prázdninových domov/bytov). V ostatnom sú kontaktné údaje uvedené vo Vašom itinerári zájazdu, na webovej stránke www.meine-tui.info, v aplikácii „MEINE TUI“ pre smartfóny a vo Vašom hoteli.

Pri reklamáciách si všimnite špeciálne pokyny v bode 13.7.2.

6 Letecká preprava

6.1 Vykonávajúca letecká spoločnosť / zoznam leteckých spoločností so zákazom

Touroperátor je povinný, podľa nariadenia (ES) 2111/2005 zo 14.12.2005, informovať Vás pri rezervácii o identite vykonávajúcej(ich) leteckej (ých) spoločnosti (i). Ak pri rezervácii nie je vykonávajúca letecká spoločnosť ešte stanovená, informujeme Vás o tom, ktorá letecká spoločnosť, resp. ktoré letecké spoločnosti, bude (ú) let pravdepodobne vykonávať. Ihneď ako sa dozvieme, ktorá letecká spoločnosť bude let vykonávať, budeme Vás o tom informovať. V prípade zmeny vykonávajúcej leteckej spoločnosti po uskutočnení rezervácie, Vás budeme o tejto zmene čo možno najskôr informovať. Zoznam EU leteckých spoločností so zákazom je k nahliadnutiu na internetovej stránke www.lba.de > Häufig gesucht > Airlines mit Flugverbot.

6.2 Medzipristátie

Touroperátor upozorňuje na to, že pri priamych letoch môže z letových a programovo-technických dôvodov dôjsť k medzipristátiam.

6.3. Odporúčame prepravovať **peniaze, cenné predmety, technické prístroje a lieky** výlučne v príručnej batožine.

7 Zmeny služieb

7.1 Pred uzavretím Zmluvy môže touroperátor kedykoľvek vykonať zmenu v popisoch služieb, o ktorých bude samozrejme cestujúci pred uskutočnením rezervácie informovaný.

7.2 Zmeny podstatných vlastností cestovných služieb oproti dohodnutému obsahu zmluvy o zájazde, ktoré budú nevyhnutné po **uzavretí zmluvy a pred začiatkom zájazdu** a nekonajú proti zásade dobrej viery, sú povolené len vtedy, pokiaľ nie sú značné a neovplyvňujú celkový ráz rezervovaného zájazdu. Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky.

7.3 Touroperátor je povinný informovať zákazníka o zmenách služieb neodkladne po zistení dôvodu zmeny formou trvanlivého nosiča. Prípadne ponúkne zákazníkovi bezplatnú zmenu rezervácie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy. V prípade zmeny letiska je ako náhradná doprava zákazníkovi k dispozícii vlakový lístok na letisko (porovnaj bod 13.6), priložený k itineráru zájazdu.

7.4 Pri značnej zmene podstatnej vlastnosti jednotlivých služieb, alebo odchýlke od prípadných osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom Zmluvy o paušálnom zájazde, má zákazník právo s touto navrhovanou zmenou súhlasiť, a to v primeranej, touroperátorom stanovenej lehote alebo od Zmluvy o paušálnom zájazde bezplatne odstúpiť alebo požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak touroperátor zákazníkovi takýto zájazd ponúkol. Zákazník má na výber, či na oznámenie o zmene od touroperátora bude reagovať alebo nie. Ak zákazník bude reagovať na oznámenie touroperátora, môže buď so zmenou zmluvy súhlasiť, požadovať účasť na inom náhradnom zájazde, ak mu touroperátor takýto zájazd ponúkol, alebo bezplatne od zmluvy odstúpiť. Ak zákazník na oznámenie touroperátora nebude v stanovenej lehote alebo vôbec reagovať, sa považuje toto za súhlas s oznámenou zmenou. Na túto skutočnosť bude zákazník v zmysle bodu 7.3 jasne, zrozumiteľne a so zvýrazneným spôsobom upozornený.

7.5 Prípadné nároky na záručné plnenie zostávajú nedotknuté, najmä, ak zmenené služby majú nedostatky. Ak mal touroperátor s uskutočnením zmeneného zájazdu resp. rovnocenného náhradného zájazdu nižšie náklady, bude rozdiel zákazníkovi vrátený podľa § 651m Ods. 2 BGB (Občianskeho zákonníka).

7.6 Pri lodných zájazdoch rozhoduje o nevyhnutných zmenách dĺžky plavby a/alebo trasy, napr. z bezpečnostných alebo poveternostných príčin, výlučne sám kapitán.

8 Odstúpenie cestujúceho od zmluvy pred začiatkom zájazdu/poplatky odstúpeného

8.1 Pred začiatkom zájazdu môže klient kedykoľvek odstúpiť od Zmluvy o paušálnom zájazde. Odstúpenie je voči touroperátorovi potrebné vykonať formou vyhlásenia. Ak bol zájazd zakúpený prostredníctvom CK/CA, môže byť vyhlásenie o odstúpení odovzdané/doručené aj príslušnej CK/CA. Odporúča sa toto vyhlásenie o odstúpení odovzdať/doručiť formou trvanlivého nosiča.

8.2 Ak klient pred začiatkom zájazdu od zmluvy odstúpi, alebo na zájazd nenastúpi, stráca touroperátor nárok na cenu zájazdu. Namiesto toho môže touroperátor požadovať primerané odškodné, pokiaľ odstúpenie nie je ním zapríčinené alebo v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nevznikli žiadne mimoriadne okolnosti, ktoré uskutočnenie paušálneho zájazdu alebo prepravy osôb na miesto určenia značne ovplyvňujú; Okolnosti sa považujú za neodvratné a mimoriadne vtedy, ak nepodliehajú kontrole touroperátora, a ak by sa ich dôsledkom, aj uskutočnením všetkých možných opatrení, nedalo zabrániť. Poplatky za odstúpenie sú paušalizované v bode 8.4. Sú závislé od ceny zájazdu, po odpočítaní hodnoty nákladov ušetrených touroperátorom, ako aj odpočítaní zisku pri inom možnom využití daných cestovných služieb. Nasledovné paušály odstúpeného zohľadňujú časový rámec medzi vyhlásením o odstúpení a začiatkom zájazdu. Na požiadanie klienta ich touroperátor musí odôvodniť. Klient má pri tom slobodný výber, či v súvislosti s odstúpením od Zmluvy bude dokazovať podstatne nižšie výdavky, ako ich určujú paušalizované poplatky odstúpeného.

8.3 Povinnosť zaplatiť poplatky za odstúpenie vzniká aj vtedy, ak sa účastník zájazdu nedostaví na príslušné letisko alebo miesto odchodu v čase uvedenom v cestovných dokladoch, alebo ak nenastúpi na zájazd z dôvodu chýbajúcich cestovných dokumentov, napr. cestovný pas alebo potrebné víza, za ktoré touroperátor nezodpovedá.

8.4 Paušalizovaný poplatok za odstúpenie pri stornovaní predstavuje spravidla nasledovné percentuálne vyčíslenie **na osobu/za ubytovaciú jednotku**:

Štandardné poplatky:

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 24. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 17. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 10. dňa pred nástupom na zájazd	80 %
od 3. dňa pred nástupom na zájazd ku dňu nástupu na zájazd alebo nenastúpení na zájazd	90 % z ceny zájazdu.

8.4.2 Výnimky štandardnej úpravy:

A Prázdninové byty/domy/apartmány, karavánové parky, autobusové a vlakové zájazdy, poznávacie zájazdy na motorke, golfové balíčky (ak nie sú zahrnuté v zájazdoch v zmysle bodu 8.4.1), airtours Private travel a TUI á la carte

do 46. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 45. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 35. dňa pred nástupom na zájazd	80 %
od 3. dňa pred nástupom na zájazd až ku dňu nástupu na zájazd alebo pri nenastúpení na zájazd	90 % z ceny zájazdu

B Lodné zájazdy, špeciálne programy, aktívne programy, kempové programy

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 24. dňa pred nástupom na zájazd	50 %
od 17. dňa pred nástupom na zájazd	60 %
od 10. dňa pred nástupom na zájazd	80 %
od 3. dňa pred nástupom na zájazd až ku dňu nástupu na zájazd alebo pri nenastúpení na zájazd	90 % z ceny zájazdu.

C Len pri **sprostredkovaných vstupenkách**, napr. na muzikály, platia poplatky odstupného príslušného poskytovateľa, ktorý sa Vám bude oznámený pri rezervácii.

D Pre ponuky X-TUI, FLY & Mix a pre balíčky vstupeniiek pozostávajúcich zo vstupeniiek na muzikály/show a ubytovanie platia nasledovné poplatky odstupného:

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	40 %
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	55 %
od 24. dňa pred nástupom na zájazd	65 %
od 17. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 10. dňa pred nástupom na zájazd	85 %
od 3. dňa pred nástupom na zájazd až ku dňu nástupu na zájazd alebo pri nenastúpení na zájazd	95 % z ceny zájazdu.

E Pre špeciálne označené Top ponuky a pre vybrané krátkodobé resp. cenovo znížené (akciové) ponuky platia nasledovné poplatky odstupného:

do 31. dňa pred nástupom na zájazd	25 %
od 30. dňa pred nástupom na zájazd	45 %
od 24. dňa pred nástupom na zájazd	65 %
od 17. dňa pred nástupom na zájazd	75 %
od 10. dňa pred nástupom na zájazd	85 %
od 3. dňa pred nástupom na zájazd až ku dňu nástupu na zájazd alebo pri nenastúpení na zájazd	95 % z ceny zájazdu.

F Pre špeciálne produkty touroperátora Wolters-Reisen GmbH (s výnimkou značiek „atraveo“ a TUI Villas“)(poznávacie zájazdy v spolupráci s Gebeco, ako aj lodné zájazdy s Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Adventures, okružné plavby Plantours, Nicko Cruises a Gôta Kanal) platia odlišné podmienky, ktoré Vám budú oznámené ešte pred uskutočnením rezervácie. Pre produkt **TUI Cars** platia poplatky odstupného až od 24 hodín pred príchodom, vo výške 90%.

8.5 Touroperátor si vyhradzuje právo, namiesto v.u. paušalizovaných poplatkov, žiadať **vyššie, individuálne vypočítané odškodné**, pokiaľ touroperátor dokáže, že mu vznikli podstatne vyššie náklady, ako v.u. paušalizované poplatky. V tomto prípade je touroperátor povinný konkrétne vyčíslíť a dokladovať žiadané odškodné, s prihliadnutím na ušetrené výdavky a iné možné využitie cestovných služieb.

8.6 Ak je touroperátor v dôsledku odstúpenia povinný vrátiť sumu zájazdu v čiastočnej alebo plnej výške, musí tak učiniť bezodkladne, najneskôr však do 14 dní po obdržaní vyhlásenia o odstúpení.

8.7 Vaše právo určiť náhradného účastníka (pozri bod 9.2), a to v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, zostáva za predchádzajúcich podmienok nedotknuté. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak touroperátorovi bude doručené nie neskôr ako sedem dní pred začiatkom zájazdu.

9 Zmena rezervácie, náhradná osoba

9.1 Na Vaše želanie, a pokiaľ je to realizovateľné, môže touroperátor uskutočniť pozmenenie potvrdenia (**zmenu rezervácie**), a to do 31. dňa pred nástupom na zájazd resp. pri zájazdoch v zmysle bodu 8.4.2 A do 46. dňa pred nástupom na zájazd. Za zmenu rezervácie sa považuje napr. zmena termínu zájazdu, cieľa zájazdu, miesta nástupu na zájazd, ubytovania alebo prepravy. Účtuje sa za to separátne servisný poplatok 50,- € za osobu. Vzniknuté zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú taktiež separátne. Dbajte preto na správne zadanie Vášho mena, tak, ako je uvedené vo Vašom cestovnom pase.

Okrem toho platí nasledovné:

Pri zmene prepravy, ubytovania (okrem zmien v rámci rezervovaného typu ubytovania) alebo termínu zájazdu sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v danom momente.

Pri zmene v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena kategórie rezervovanej izby, zmena typu stravovania alebo zmena počtu osôb obsadenia rezervovanej izby) sa cena za zmenené služby vypočíta nanovo, a to na základe cien a podmienok, platných v čase uzavretia pôvodnej rezervácie. Zmeny po vyššie uvedených lehotách (napr. pri leteckých zájazdoch/štandardné poplatky od 30. dňa pred nástupom na zájazd), ako aj zmeny po dobe platnosti popisu služieb, platného v čase uzavretia rezervácie (bod 1.1), sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde a súčasnom uzavretí novej rezervácie, a to podľa podmienok v bode 8.4. Okrem toho, zmeny rezervácie letu, zmeny termínu zájazdu, cieľa zájazdu a nástupu na zájazd pri ponukách X-TUI a pri špeciálne označených paušálnych zájazdoch s osobitnými tarifami linkových letov, sa môžu vykonať až po odstúpení od Zmluvy o zájazde a súčasnom uzavretí novej rezervácie, a to podľa podmienok v bode 8.4.

9.2 V primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, formou vyhlásenia na trvanlivom médiu, môže cestujúci určiť **treťou osobu**, ktorá prevezme jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy o zájazde. Za včasné doručenie sa považuje vyhlásenie vtedy, ak touroperátorovi bude doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu. Touroperátor nemusí súhlasiť s nástupom tretej osoby namiesto cestujúceho, ak tretia osoba nespĺňa zmluvne stanovené požiadavky na zájazd.

Ak nastúpi tretia osoba na miesto prihláseného účastníka, je touroperátor oprávnený požadovať paušálny spracovateľský poplatok 10,- €, za náklady vzniknuté účasťou náhradnej osoby. Vzniknuté skutočné zvýšené náklady poskytovateľov služieb (napr. letecké spoločnosti) sa vypočítajú osobitne. Touroperátor musí cestujúcemu predložiť dôkaz o tom, v akej výške sú vzniknuté náklady v súvislosti s nástupom náhradnej osoby. Cestujúci má pritom slobodný výber, či bude dokazovať nevzniknuté alebo podstatne nižšie náklady v súvislosti s nástupom tretej osoby. Za cenu zájazdu a za náklady vzniknuté s nástupom náhradnej osoby ručí prihlásený účastník a náhradná osoba ako spoloční dlžníci, v rovnakej miere.

10 Cestovné poistenie

Touroperátori odporúčajú uzavretie rozsiahleho balíka cestovného poistenia, najmä vrátane (s možnosťou uzavretia aj separátne) poistenia nákladov pri odstúpení od zájazdu, ako aj poistenie na krytie nákladov na repatriáciu pri nehode alebo chorobe. Dávame Vám do pozornosti na špeciálne ponuky v príslušných popisoch služieb. Podrobnosti k poistnej ochrane nájdete v prílohe k týmto cestovným podmienkam, alebo ich získate na Vašom predajnom mieste.

11 Odstúpenie a výpoveď Zmluvy zo strany touroperátora

11.1 Touroperátor môže vypovedať **Zmluvu o zájazde** bez dodržania lehoty, ak cestujúci, aj napriek príslušnému napomenutiu touroperátora, trvale narúša priebeh zájazdu. Rovnako platí, že ak sa cestujúci v takejto miere správa v rozpore so zmluvou, je okamžité zrušenie Zmluvy oprávnené. Touroperátor má nárok na cenu zájazdu. Prípadné zvýšené náklady na spätnú prepravu znáša samotný narušiteľ.

Touroperátor však musí zohľadniť hodnotu ušetrovaných výdavkov, ako aj výhod, ktoré získa iným použitím nevyužitých služieb, vrátane príj. vrátenia zo strany poskytovateľa služby.

11.2 Touroperátor môže odstúpiť od Zmluvy aj pri nedosiahnutí určitého **minimálneho počtu účastníkov**, uvedeného v príslušnom popise služieb resp. v predzmluvných informáciách a v potvrdení, a to do 5 týždňov (smerodajný je dátum doručenia cestujúcemu) pred nástupom na zájazd. Touroperátor samozrejme informuje cestujúceho o tejto skutočnosti aj skôr, ak k určitému skoršiemu časovému okamihu už bude zjavné, že minimálny počet účastníkov nebude dosiahnutý. Vyhlásenie o odstúpení bude bezodkladne doručené cestujúcemu. Sumu vo výške ceny zájazdu obdržíte bezodkladne, najneskôr však 14 dní od doručenia vyhlásenia o odstúpení.

11.3 Touroperátor môže pred začiatkom zájazdu odstúpiť od Zmluvy, ak mu je na základe neodvratných a mimoriadnych okolností zabránené v plnení Zmluvy. V tomto prípade musí odstúpenie vyhlásiť bezodkladne po zistení dôvodu na odstúpenie. Ak touroperátor odstúpi od Zmluvy, stráca nárok na dohodnutú cenu zájazdu.

11.4 Dôležité informácie Ministerstva zahraničia ohľadom cestovania získate na internete na webovej stránke www.auswaertiges-amt.de, ako aj na telefónnom čísle (030) 5000-2000.

12 Oznámenie nedostatkov (reklamácia), náprava, zníženie ceny, výpoveď

12.1 Ak cestovná služba nebude poskytnutá vôbec alebo bude poskytnutá s nedostatkami, môže cestujúci žiadať **nápravu**. Touroperátor môže nápravu zamietnuť, ak nie je možná alebo je spojená s neprimeranými nákladmi.

12.2 Cestujúci môže požadovať **zníženie ceny zájazdu**, ak služby boli poskytnuté s nedostatkami a cestujúci nenesie vinu za to, že tieto nedostatky nebolo možné **oznámiť** bezodkladne (bez zbytočného odkladu).

Práva (§ 651m BGB – Občianskeho zákonníka), vyplývajúce zo zníženia ceny zájazdu premlčia, na rozdiel od § 651j BGB Občianskeho zákonníka, po troch rokoch. Pre začiatok premlčania platí § 199 Ods. 1 BGB Občianskeho zákonníka.

12.3 **Ak touroperátor v dôsledku neoznámenia nedostatkov nemôže poskytnúť nápravu, nemôže si cestujúci uplatniť nárok na zníženie ceny podľa § 651m BGB – Občianskeho zákonníka, ani nárok na náhradu škody podľa § 651n BGB – Občianskeho zákonníka.**

12.4 Ak sa úroveň paušálneho zájazdu následkom nejakého nedostatku značne zhoršila a touroperátor neposkytne v primeranej lehote žiadnu nápravu, môže cestujúci **Zmluvu o zájazde vypovedať** – v jeho vlastnom záujme a z poistno-dôkazových dôvodov sa to odporúča v písomnej forme.

Stanovenie lehoty na nápravu nie je potrebné len v prípade, ak touroperátor nápravu zamietne, alebo ak je náprava nutná okamžite.

Ak potom následne bude Zmluva zrušená, má cestujúci naďalej nárok na spätnú prepravu, ak je táto v Zmluve zahrnutá. Cestujúci je touroperátorovi dlžný len časť ceny zájazdu, a to za služby, ktorú využil/využije resp. za služby, ktoré boli/budú potrebné na ukončenie paušálneho zájazdu.

12.5 Upozorňujeme na dôležité informácie, týkajúce sa záruky touroperátora TUI Deutschland GmbH na vrátenie peňazí, platnej pre letecké zájazdy značky „TUI“, ktoré sú uvedené v príslušných popisoch služieb.

13 Náhrada škody

13.1 Pri existencii nedostatku alebo pri výpovedi môže cestujúci požadovať bez ujmy zníženie ceny zájazdu, okrem prípadu ak nedostatok zapríčinil cestujúci, alebo tretia osoba, ktorá nie je poskytovateľom služby a nepodieľa sa ani iným spôsobom na cestovných službách zahrnutých v Zmluve o paušálnom zájazde a pre touroperátora nebol tento nedostatok predvídateľný alebo odvrátiteľný alebo bol zapríčinený neodvrátiteľnými, mimoriadnymi okolnosťami. Cestujúci môže za zbytočné marenie času jeho dovolenky požadovať primerané odškodné vo forme peňazí aj vtedy, ak zájazd bol/bude marený alebo značne ovplyvnený.

13.2 Obmedzenie ručenia

Zmluvné ručenie touroperátora za škody, ktoré nie sú ujmovou na zdraví, je obmedzené na trojnásobok ceny zájazdu, pokiaľ škoda cestujúcemu nebola spôsobená úmyselne alebo hrubou neobanlivosťou.

13.3 Deliktne (nezákonné) nároky na náhradu škody

Pre všetky nároky uplatňované u touroperátora ohľadom náhrady škody z nepovoleného konania, ktoré nespočívajú v zlom úmysle alebo hrubej neobanlivosti, je ručenie za vecné škody obmedzené na výšku trojnásobku ceny zájazdu. Tieto maximálne ohraničené najvyššie sumy za ručenie platia vždy na cestujúceho a zájazd. Iné možné, nad rámec plynúce nároky podľa Montrealskej dohody resp. Zákona o leteckej preprave ostávajú týmto obmedzením nedotknuté.

13.4 Touroperátor neručí za nedostatky plnenia služieb, ujmy na zdraví a vecné škody v súvislosti so službami, ktoré sú výlučne sprostredkované ako služby externých poskytovateľov (napr. výlety, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, prepravné služby z/do predpísaného východiskového a cieľového miesta), ak sú tieto služby výslovne a s označením/uvedením sprostredkovaného zmluvného partnera označené ako **služby externého poskytovateľa** jednoznačným spôsobom, na základe ktorého je pre cestujúceho zrozumiteľné, že nie sú súčasťou paušálneho zájazdu.

Nárok na náhradu škody voči touroperátorovi je obmedzený alebo vylúčený vtedy, ak na základe medzinárodných dohovorov alebo z nich vyplývajúcich zákonných predpisov uplatniteľných voči poskytovateľovi služieb, je nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb uplatniteľný len za určitých predpokladov alebo obmedzení alebo je za určitých predpokladov vylúčený.

13.5 Za účasť na **športových a iných prázdninových aktivitách** zodpovedáte Vy sami. Športové zariadenia, prístroje a vozidlá by ste mali pred použitím skontrolovať. Za úrazy, ktoré vzniknú pri športových akciách a prázdninových aktivitách, ručí touroperátor len vtedy, ak ich zaviní on. Touroperátor odporúča uzavretie úrazového poistenia..

13.6 Ak je to v popise uvedené, obsahuje Váš itinerár/Vaše cestovné doklady vlakový cestovný lístok „Zug zum Flug“ od **železničnej spoločnosti DB AG** (Deutsche Bahn AG – Nemecké Železnice a.s.) **Preprava sa uskutoční na základe podmienok príslušného prepravného podniku**, ktoré budú na želanie sprístupnené.

Práva a povinnosti touroperátora a cestujúcich podľa právnych predpisov príslušného zákona o Zmluve o zájazde a podľa týchto podrobných cestovných podmienok nie sú obmedzené podmienkami daného prepravcu.

Každý cestujúci je sám zodpovedný **za včasný príchod na odletové letisko**, s výnimkou prípadu, ak meškanie zájazdu sa zakladá na zlom úmysle alebo hrubej nedbanlivosti touroperátora.

13.7 Povinná súčinnosť cestujúceho, sťažnosti

13.7.1 Každý cestujúci je pri zistení nedostatku v službách povinný spolupracovať v rámci zákonných ustanovení tak, aby **zabránil prípadným škodám alebo ich udržal v čo možno najmenšom rozsahu**.

13.7.2 Ak by ste mali mať, v rozpore s Vašimi očakávaniami, dôvod na sťažnosť, je potrebné túto bezodkladne oznámiť na mieste, Vašmu delegátovi, v zmysle bodu 5.3 veta 1 resp. kontaktnej osobe v zmysle bodu 5.3 veta 2 a požadovať nápravu. Ak delegát resp. Vaša kontaktná osoba nie je dostupná, obráťte sa na poskytovateľa služieb (napr. poskytovateľa transferu, hotel, vedenie lodnej spoločnosti) alebo na touroperátora (kontaktné údaje na konci týchto podmienok) resp. jej miestneho zástupcu alebo Vášho sprostredkovateľa zájazdu. Potrebné telefónne a faxové čísla, ako aj e-mailové adresy nájdete vo svojom itinerári zájazdu alebo v popise služieb (bod 1.1) resp. v informačných knihách/na informačných tabuliach v hoteli.

Hostia ubytovaní v prázdninových bytoch/domoch/apartmánach musia požadovať nápravu bezodkladne od **kontaktnej osoby** uvedenej v itinerári zájazdu.

Škody alebo omeškanie doručenia batožiny a tovarov pri leteckých zájazdoch odporúča touroperátor oznámiť okamžite bezodkladne na mieste, najneskôr však do 7 dní po zistení škody na cestovnej batožine, pri tovaroch do 14 dní od ich prijatia, v prípade omeškania najneskôr do 21 dní po doručení batožiny alebo tovaru cestujúcemu prostredníctvom **formulára na ohlásenie škody (P.I.R.) príslušnej leteckej spoločnosti**. Letecké spoločnosti spravidla odmietajú náhradu škody, ak formulár na ohlásenie škody neobdrží.

V ostatnom je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne usmernenie cestovnej batožiny oznámiť delegátovi alebo miestnemu zástupcovi touroperátora.

13.7.3 Delegáti nie sú oprávnení uznať žiadne nároky.

13.8 Premlčanie

Nárok na náhradu škody podľa § 651n ods. 1 BGB (Občianskeho zákonníka), s výnimkou nárokov kvôli zbytočne zmarenému času dovolenky, sú premlčané, na rozdiel od § 651j BGB (Občianskeho zákonníka), po troch rokoch. Pre začiatok premlčania platí § 199 Ods. 1 BGB (Občianskeho zákonníka).

Zákonné nároky na náhradu škody v prospech touroperátora, v súvislosti so zmenou alebo zhoršením stavu vecí ponechaných na klienta v rámci realizácie zájazdu, sú premlčané po šiestich mesiacoch od dátumu ukončenia zájazdu.

14 Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma RSO a odstúpenie/postúpenie nárokov

14.1. Riešenie spotrebiteľských sporov/platorma RSO

TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH sa toho času nezúčastňujú na – pre Vás dobrovoľnom – postupe alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Preto nie je pre našich klientov možné

využívať tento postup, ani platformu Komisie EÚ uverejnenú na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> na riešenie spotrebiteľských sporov online (Platforma RSO).

14.4 Postúpenie nárokov voči touroperátorovi je vylúčené. Neplatí to pre spolucestujúcich rodinných príslušníkov alebo spolucestujúcich v rámci spoločne prihlásenej skupiny.

15 Ustanovenia, týkajúce sa pasových, vízových, colných, devízových a zdravotných predpisov

15.1 Touroperátor upovedomí klienta/cestujúceho, o všeobecných pasových a vízových predpisoch, ako aj o zdravotno-policačných formalitách krajiny určenia, vrátane približnej lehoty získania potrebných víz ešte pred uzavretím Zmluvy, ako aj o prípadných možných zmenách uskutočnených ešte pred nástupom na zájazd.

15.2 Cestujúci je sám zodpovedný za dodržanie všetkých predpisov dôležitých pre uskutočnenie zájazdu. Všetky nevýhody, najmä náklady na odstúpenie, ktoré vyplývajú z nedodržania týchto predpisov, idú na jeho ťarchu, s výnimkou, ak sú podmienené zavinením touroperátora, a to poskytnutím nesprávnej informácie alebo neinformovaním.

15.3 Touroperátor neručí za včasné udelenie a doručenie víz príslušným diplomatickým zastúpením, ak ste ho poverili ich obstaraním, okrem prípadu, ak za omeškanie zodpovedá touroperátor. Na získanie víz atď. od príslušných orgánov musíte počítať s približným časovým rozpätím 8 týždňov.

15.4 Predzmluvné informácie Vás oboznámia o tom, či je pre zájazd potrebný cestovný pas alebo stačí občiansky preukaz. Dbajte aj na to, aby Váš doba platnosti cestovného pasu alebo občianskeho preukazu zodpovedala podmienkam príslušného zájazdu. Deti potrebujú vlastné cestovné doklady.

15.5 Colné a devízové predpisy sa v jednotlivých krajinách veľmi prísne dodržiavajú. Informujte sa presne o nich a bezpodmienečne tieto predpisy dodržiavajte.

15.6 V jednotlivých štátoch sa vyžadujú určité osvedčenia o očkovaní, ktoré musia byť kratšie ako 8 dní a takisto nesmú byť staršie ako 3 roky (kiahne) resp. 10 rokov (žltá horúčka). Tieto osvedčenia o očkovaní je potrebné predložiť aj nemeckým úradom, pokiaľ sa vraciate z určitých krajín (napr. Afrika, Blízky Východ). Príslušné informácie vyrozumiete z predzmluvných informácií/katalógu alebo sa obráťte na Vaše predajné miesto.

16 Ochrana údajov

Údaje vzťahujúce sa na osoby, ktoré nám dávate k dispozícii, budú elektronicky spracované a použité, pokiaľ sú potrebné na uzavretie Zmluvy. Všetky osobné údaje budú spracované podľa nemeckého a európskeho zákona na ochranu dát. Ďalšie informácie o použití Vašich údajov nájdete v našom Vyhlásení o ochrane údajov na našej stránke www.tui.de/Datenschutz.

17 Všeobecné informácie

Neúčinnosť jednotlivých ustanovení Zmluvy o zájazde nemá za následok neúčinnosť celkovej Zmluvy o zájazde. To isté platí pre predkladané cestovné podmienky. Tieto cestovné podmienky a pokyny platia pre touroperátorov:

TUI Deutschland GmbH

Karl-Wiechert-Allee 23

30625 Hannover

Obchodný register: Hannover HRB 62522

Telefón: +49 (0)551 567-1111

A

Wolters Reisen GmbH
(s výnimkou značiek „atraveo“ a TUI Villas“)
Postfach 11 51
28801 Stuhr
Obchodný register: Walsrode HRB 110468

Informácie ohľadom ochrany osobných údajov.

Podľa Článku 13 EÚ Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR) Vás informujeme o spracovaní Vašich osobných údajov spoločnosťou AWP P&C S.A., pobočka pre Nemecko a o Vašich právach prislúchajúcich podľa Zákona o ochrane osobných údajov.

1. Kto je zodpovedný za spracovanie Vašich osobných údajov?

Za spracovanie Vašich osobných údajov je zodpovedná spoločnosť

AWP P&C S.A., pobočka pre Nemecko

Bahnhofstraße 16

D-85609 Aschheim (bei München)

Deutschland

Zodpovednú osobu v súvislosti s ochranou osobných údajov (DPO) je možné kontaktovať na v.u. adrese (na obálke listu je potrebné uviesť „DPO“ resp. „Datenschutzbeauftragter“) alebo na emailovej adrese datenschutz-azpde@allianz.com.

2. NA aké účely a na akom právnom základe budú Vaše osobné údaje spracované?

a) Čo platí pre všetky kategórie osobných údajov?

Vaše osobné údaje budú spracované pri dodržaní Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GPDR), Zákona o ochrane osobných údajov, právne relevantných ustanovení Zákona o poistnej zmluve súvisiacich s ochranou údajov, ako aj ďalších príslušných zákonov.

Ak požiadate o poistnú ochranu, potrebujeme Vaše údaje na uzavretie zmluvy a na posúdenie nami prevzatého rizika. V prípade uzavretia poistnej zmluvy spracujeme Vaše údaje na realizáciu zmluvného vzťahu, napr. pre fakturáciu. Údaje ku škode budeme potrebovať na zistenie, či nastala poistná udalosť resp. aká je výška škody.

Uzavretie a realizácia poistnej zmluvy nie je bez spracovania Vašich osobných údajov možná.

Právnym základom pre takéto spracovanie osobných údajov na predzmluvné a zmluvné účely je Čl. 6 Ods. 1 písmeno b) GDPR.

Vaše údaje spracujeme aj na účely oprávnených záujmov, ktoré sledujeme my alebo tretia strana (Čl. 6 Ods. 1 písmeno f) GDPR). To je nevyhnutné najmä:

- na zabezpečenie prevádzky a bezpečnosti IT,
- na reklamné účely pre naše vlastné poisťné produkty a prieskum trhu a prieskum verejnej mienky,
- na zabránenie a objasnenie trestných činov, dátové analýzy používame najmä na zistenie dôkazov, ktoré môžu poukázať na poisťný podvod.

Okrem toho spracúvame Vaše osobné údaje na splnenie zákonných povinností, napr. regulačných predpisov, obchodno-právnych a daňovo-právnych povinností o uchovávaní a archivovaní. Právnym základom pre takéto spracovanie osobných údajov sú príslušné zákonné nariadenia v návaznosti na Čl. 6 Ods. 1 písmeno c) GDPR. V prípade spracovania Vašich osobných údajov na iný účel ako vyššie uvedený, budeme Vás o tom v rámci zákonných ustanovení ešte predtým informovať.

b) Čo platí pre osobitné kategórie osobných údajov, najmä pre údaje týkajúce sa zdravia?

Spracovanie osobitnej kategórie osobných údajov, do ktorej patria aj údaje týkajúce sa zdravia, podlieha osobitnej ochrane. Spracovanie je prípustné spravidla len vtedy, ak so spracovaním súhlasíte, alebo táto možnosť vyplýva zo zákona (Čl. 9 Ods. 2 GDPR).

aa) Spracovanie Vašich osobných údajov osobitnej kategórie

V mnohých prípadoch potrebujeme na zistenie nároku poisťného plnenia osobné údaje, ktoré patria do osobitnej kategórie. Sú to napr. údaje týkajúce sa zdravia. Ak v prípade konkrétnej poisťnej udalosti nám spolu s prosbou o zistenie škody a spracovanie škodovej udalosti oznámite tieto údaje, dávate nám tým výslovný súhlas na spracovanie Vašich zdravotných údajov potrebných na spracovanie poisťnej udalosti. V rámci formulára o oznámení škodovej udalosti Vás na to osobitne upozorníme.

Tento súhlas môže byť kedykoľvek, s účinnosťou do budúcnosti, odvolaný. Výslovne upozorňujeme však na to, že povinnosť poisťného plnenia poisťného prípadu nebude prípadne možné prešetriť. Ak bolo prešetrenie škodovej udalosti už uzavreté, môže zákonná povinnosť uchovávaní a archivovania mať za následok to, že tieto údaje nebudú vymazané.

bb) Dopyt tretej osoby o zdravotných údajoch na zistenie povinnosti poisťného plnenia

Na zistenie povinnosti poisťného plnenia môžu byť potrebné aj overenie údajov o Vašom zdravotnom stave, ktoré ste uviedli ako dôvod pre poisťné plnenie, alebo ktoré vyplývajú z doložených záznamov (napr. faktúry, predpisu, posudku) alebo oznámení napr. lekára, alebo iných členov lekárskej profesie. K tomu potrebujeme súhlas vrátane oslobodenia od povinnosti mlčanlivosti pre nás a všetkých tých, ktorí podliehajú povinnosti mlčanlivosti, ako aj údaje potrebné na zistenie povinnosti poisťného plnenia.

O jednotlivých krokoch Vás budeme informovať, od ktorých osôb alebo zariadení a na aké účely potrebujeme príslušné informácie. Vy rozhodnete o tom, či nám dáte Vaš súhlas na zhromažďovanie a použitie Vašich zdravotných údajov, na oslobodenie uvedených osôb alebo zariadení, ako aj ich pracovníkov od povinnosti mlčanlivosti a na sprostredkovanie Vašich zdravotných údajov alebo potrebné podklady sami zabezpečíte.

3. Ktorým príjemcom pošleme Vaše údaje?

Príjemcami Vašich osobných údajov môžu byť: vybraní externí poskytovatelia služieb (napr. pracovníci asistenčnej služby, pracovníci prichádzajúci do styku s poskytovaním služby, poskytovatelia prepravných služieb, pracovníci technického zabezpečenia služieb...), ostatní poisťovatelia a zaisťovatelia.

Okrem toho môžeme sprostredkovať Vaše osobné údaje iným príjemcom, napr. úradom na splnenie zákonnej oznamovacej povinnosti (napr. finančným úradom alebo orgánom činným v trestnom konaní).

4. Ako dlho uchováваме Vaše osobné údaje?

Vaše osobné údaje uchováваме po dobu, počas ktorej môžu byť uplatnené nároky voči našej spoločnosti (zákonná premlčacia lehota od 3 do 30 rokov). Okrem iného uchováваме Vaše osobné údaje, pokiaľ sme k tomu zákonne zviazaní, napr. podľa predpisov Obchodného zákonníka, Daňového poriadku alebo Zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti. Lehoty o uchovávaní podľa v.u. predstavujú až celých 10 rokov.

5. Aké sú Vaše práva?

Máte právo na informáciu o údajoch u nás uložených, ako aj na opravu nesprávnych údajov. Za určitých predpokladov máte okrem toho právo na výmaz, právo na nesúhlas so spracovaním, právo na obmedzenie spracovania a právo na prenos údajov.

Právo na nesúhlas

Môžete vyjadriť nesúhlas so spracovaním Vašich osobných údajov na účely priamej reklamy. Ak spracúваме Vaše osobné údaje na účely ochrany oprávnených záujmov, môžete s týmto spracovaním nesúhlasiť, a to z dôvodov, ktoré vzniknú na základe Vašej osobitnej situácie.

So sťažnosťou ohľadom zaobchádzania s Vašimi osobnými údajmi sa obráťte prosím na vyššie uvedenú zodpovednú osobu (DPO). Okrem toho máte právo sťažovať sa na Úrade pre ochranu osobných údajov.

Prepravné podmienky v leteckej doprave

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha v súvislosti s ručením v prípade smrti alebo sa ublíženia na zdraví cestujúcich, omeškania cestujúcich a/alebo batožiny, ako aj zničenia, straty alebo poškodenia batožiny nariadeniam Montrealského dohovoru alebo Varšavskej dohody. Ktorá dohoda a za akých predpokladov sa uplatňuje závisí od toho, ktoré štáty dohody podpísali a ratifikovali.

Zmluvné štáty, ktoré podpísali a ratifikovali Montrealský dohovor, nájdete na internetovej stránke www.icao.int > Bureaus > Legal Affairs and External Relations Bureau > Treaty Collection > Current lists of parties to multilateral air law treaties > „Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air“ z 28.05.1999. Pokiaľ toto nie je (ešte) uplatniteľné, platia naďalej príslušné ustanovenia Varšavskej dohody. Znenie Montrealského dohovoru a Varšavskej dohody nájdete na internetovej stránke http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Montrealského dohovoru

Preprava v medzinárodnej leteckej doprave podlieha Montrealskému dohovoru, pokiaľ na základe dohody strán leží miesto odletu a miesto určenia na výsosťnom území dvoch zmluvných štátov. Montrealský dohovor sa uplatní aj vtedy, ak miesto odletu a miesto určenia ležia na výsosťnom území jedného štátu, medzipristátie je však naplánované na výsosťnom území iného štátu, aj keď tento nie je zmluvným štátom. Montrealský dohovor upravuje zodpovednosť leteckého dopravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví, zničenia, straty alebo poškodenia batožiny, ako aj meškania a môže túto zodpovednosť obmedziť.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Montrealský dohovor“ je dohovor o zjednotení určitých pravidiel prepravy v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný v Montreale 28. mája 1999.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Montrealského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám dopravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (a na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u dopravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov dopravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch dopravcu. Adresa dopravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu dopravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch dopravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Na základe tejto letenky sa preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného dopravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti dopravcu platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby dopravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu dopravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u dopravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá taríf a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.

9. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostaviť sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.

10. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb dopravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Informácie o rozsahu zodpovednosti ohľadom náhrady škody v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví

Nie je stanovená horná hranica finančnej zodpovednosti v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho. Pri škode do výšky 100.000 SDR v zmysle definície Medzinárodného menového fondu (zaokrúhlená suma v národnej mene) letecká spoločnosť nemôže podať námietky voči nárokom na náhradu škody. Pri nárokoch na sumu vyššiu ako je uvedené, má letecká spoločnosť právo brániť sa doložením dôkazov, že nezanedbala svoje povinnosti a ujma nenastala jej vinou.

Platba vopred

V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho musí prepravca do 15 dní od zistenia vyplatiť vopred sumu oprávnenej osobe, na pokrytie okamžitých materiálnych potrieb. V prípade smrti nesmie byť vopred vyplatená suma nižšia ako 16.000 SDR. Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Montrealského dohovoru alebo osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Informácia o obmedzení zodpovednosti pri meškaní cestujúcich a batožiny

Za škodu spôsobenú meškaním ručí prepravca pri preprave osôb len za sumu do výšky 4.150 SDR za každého cestujúceho, iba ak letecká spoločnosť nepodnikla všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. V prípade meškania batožiny je prepravca zodpovedný za vzniknutú škodu len v prípade, že nepodnikol všetky primerané opatrenia na zamedzenie škody alebo ak vykonanie týchto opatrení nebolo možné. Ručenie finančnej zodpovednosti pri preprave batožiny za škody spôsobené meškaním je obmedzené na 1.000 SDR. Od 17.05.2005 platia popri tom aj práva vyplývajúce z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov.

Informácia o obmedzení zodpovednosti v prípade zničenia, straty alebo poškodenia batožiny

Prepravca ručí za zničenie, stratu alebo poškodenie batožiny do výšky 1.000 SDR. Pri zapísanej (podanej batožiny existuje objektívna zodpovednosť, ak batožina nebola už predtým poškodená. Prepravca nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá vznikla v dôsledku kazu samotnej batožiny.

Pri nezapísanej (príručnej) batožine je prepravca zodpovedný len za poškodenie, ku ktorému došlo z jeho viny.

Vyššia hranica ručenia pre batožinu

Vyššia hranica ručenia vzniká vtedy, ak cestujúci najneskôr pri odbavení vykoná vyhlásenie a zaplatí príplatok.

Zodpovednosť/ručenie zmluvného a vykonávajúceho prepravcu

Ak vykonávajúci prepravca nie je identický so zmluvným prepravcom, môže cestujúci zaslať reklamáciu alebo nároky na náhradu škody každému jednému prepravcovi. Na letenke uvedený názov a kód prepravcu znamená, že tento prepravca je

zmluvným prepravcom. Niektoré letecké spoločnosti nenesú zodpovednosť za rozbitné a cenné predmety alebo za predmety podliehajúce skaze. Informácie v tejto súvislosti Vám poskytne letecká spoločnosť alebo touroperátor.

Súdne vymáhanie

Žaloby na náhradu škody je potrebné podať na súde do 2 rokov od dátumu priletu lietadla resp. predpokladaného priletu lietadla.

Informácie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o nariadeniach a všeobecnom obmedzení zodpovednosti podľa Varšavského dohovoru

Preprava cestujúcich, ktorých letový plán zahŕňa cieľovú destináciu alebo medzipristátie v krajine inej ako je krajina odletu, podlieha ustanoveniam Varšavského dohovoru, ktorý spravidla určuje zodpovednosť prepravcu a jej obmedzenia v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúceho, resp. v prípade poškodenia batožiny. Vid' odsek „Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti“.

Zmluvné podmienky prepravy v leteckej doprave

1. V zmysle tejto zmluvy znamená pojem „letenka“ taký cestovný a batožinový lístok, ktorého súčasťou sú aj tieto podmienky a informácie; „prepravca“ sú všetci prepravcovia, ktorí prepravujú cestujúceho alebo jeho batožinu na základe už vyššie uvedenej letenky, alebo sa k tomuto zaväzujú alebo vykonávajú iné služby súvisiace s leteckou prepravou; „Varšavský dohovor“ je dohovor pre zjednotenie určitých pravidiel vzťahujúcich sa na prepravu v medzinárodnej leteckej doprave, podpísaný vo Varšave dňa 12. októbra 1929, alebo tento dohovor v úprave Haagskeho Protokolu, podpísaný dňa 28. septembra 1955, podľa toho, čo sa na daný prípad vzťahuje.

2. Preprava na základe letenky podlieha pravidlám a limitom Varšavského dohovoru, iba že by táto preprava nebola „medzinárodnou prepravou“ v zmysle tohto dohovoru.

3. V ostatnom podlieha preprava a iné služby poskytované prepravcom (I) podmienkam obsiahnutým v letenke, (II) použitým tarifám, (III) prepravným podmienkam a iným pravidlám prepravcu, ktoré sú súčasťou tejto zmluvy (a na požiadanie k nahliadnutiu alebo aj k dispozícii u prepravcu alebo touroperátora); Na prepravu z/do miest v USA alebo v Kanade sa aplikujú platné tarify týchto krajín.

4. Názov prepravcu môže byť uvedený na letenke v skratke; úplný názov alebo jeho skrátený názov sú špecifikované v jednotlivých tarifách, prepravných podmienkach, iných pravidlách alebo letových poriadkoch prepravcu. Adresa prepravcu je letisko v mieste odletu a je uvedená hneď vedľa prvej skratky názvu prepravcu na letenke. Dohodnuté body medzipristátia sú také miesta, ktoré sú uvedené na letenke alebo v letových poriadkoch prepravcu ako plánované body medzipristátia na príslušnej trase. Na základe tejto letenky sa preprava vykonávaná niekoľkými, po sebe nasledujúcimi prepravcami, považuje za jednu prepravu/operáciu.

5. Prepravca, ktorý vystaví letenku na prepravu ako službu iného prepravcu, koná len ako agent.

6. Vylúčenie alebo obmedzenie zodpovednosti prepravcu platí s príslušnými zmenami aj pre agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby prepravcu, aj pre osobu, ktorej lietadlo je použité na prepravu prepravcu, vrátane jej agentov, zamestnancov a splnomocnené osoby.

7. Batožina určená na prepravu bude doručená majiteľovi letenky. Poškodenie batožiny v medzinárodnej preprave musí byť u prepravcu nahlásené písomne, bezodkladne po zistení, najneskôr 7 dní po obdržaní, pri omeškaní najneskôr 21 dní po jej doručení. Pre poškodenie batožiny pri inej preprave platia príslušné pravidlá taríf a prepravných podmienok.

8. Každá letenka oprávňuje na prepravu v deň a na trase, na ktoré bolo zakúpené, a v zmysle pravidiel touroperátora spätne potvrdené, miesto.
9. Prepravca vyvinie maximálne úsilie na prepravu cestujúceho a batožiny, podľa možnosti v presne stanovenom čase.
10. Cestujúci musí spĺňať potrebné úradné cestovné formality, predložiť vstupné, výstupné a iné cestovné doklady a dostaviť sa na letisko v čase určenom prepravcom, alebo ak čas nie je určený, dostatočne včas pre odbavenie.
11. Nikto z agentov, zamestnancov alebo splnomocnených osôb prepravcu nie je oprávnený dopĺňať, upravovať alebo rušiť ustanovenia tejto zmluvy.

Oznámenie pre cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave o obmedzení zodpovednosti

Cestujúci, ktorí letecký zájazd ukončia alebo prerušia v inej krajine, ako je krajina nástupu na zájazd, budú informovaní o tom, že ustanovenia Varšavského dohovoru môžu byť aplikované na celý letecký zájazd vrátane leteckej trasy celkovo v rámci krajiny nástupu na zájazd alebo krajiny cieľovej destinácie. Pre cestujúcich, ktorí letecky cestujú do alebo z USA alebo v rámci ich letu je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, stanovuje tento dohovor a iné osobitné dohody, ktoré sú súčasťou aplikovaných tarifných pravidiel, že ručenie leteckej spoločnosti, ktorá vystavila danú letenku a určitých iných leteckých spoločností, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, je v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov preukázanej škody, obmedzené na maximálne 75.000 USD/cestujúceho, a toto ručenie do tohto limitu platí aj bez zavinenia prepravcu.

Pre cestujúcich, ktorí cestujú s leteckou spoločnosťou, ktorá nepodlieha týmto osobitným dohodám, alebo cestujúci, ktorí letecky necestujú do alebo z USA alebo v rámci ich letu nie je plánované prerušenie letu alebo medzipristátie v USA, je ručenie prepravcu v prípade smrti alebo ublíženia na zdraví cestujúcich vo väčšine prípadov obmedzené na cca 10.000 USD alebo na 20.000 USD.

Informácie o leteckých spoločnostiach, ktoré podliehajú týmto osobitným dohodám, poskytnú na požiadanie kancelárie vystavujúce letenky alebo touroperátor.

Dodatočné krytie môže byť dosiahnuté uzavretím súkromného poistenia. Takéto poistenie zostáva obmedzením zodpovednosti prepravcu v rámci Varšavského dohovoru alebo už spomenutých osobitných dohôd nedotknuté. Príslušné informácie získate v leteckej spoločnosti, poisťovni alebo u touroperátora.

Poznámka

Vyššie uvedený limit vo výške 75.000 USD zahŕňa náklady na súdne konanie; Ak nárok bude uplatnený v krajine, v ktorej sú náklady na súdne konanie riešené samostatne, činí limit 58.000 USD, vynímajúc náklady na súdne konanie.

Informácie ohľadom Nariadenia(ES) 2027/97 a 889/02 o zodpovednosti leteckých spoločností v prípade nehôd

Ručenie leteckých spoločností resp. leteckých spoločností Spoločenstva v zmysle Nariadenia zodpovedá tým v Montrealskom dohovore.

„Letecké spoločnosti“ sú letecké prepravné spoločnosti. s platnou prevádzkovou licenciou.

„Letecké spoločnosti Spoločenstva“ sú letecké spoločnosti s platnou prevádzkovou licenciou udelenou jedným z členských štátov v súlade s Nariadením (EHS) č.2407/92.