

Všeobecné obchodné podmienky Wolters Reisen GmbH

Vydanie platné pre nové objednávky od 17.01.2020 – TUI Dovolenkové domy

Vážení klienti,

venujte prosím pozornosť týmto obchodným podmienkam, ktoré s rezerváciou Vášho zájazdu prijímate a potvrdzujete tým, že ste sa s nimi oboznámili. Sú platné pre vašu rezerváciu zájazdu s cestovnou kanceláriou Wolters Reisen GmbH (s výnimkou sprostredkovanej ponuky značiek "atraveo" a "TUI Villas"). Wolters Reisen GmbH sa ďalej uvádza ako "Cestovná kancelária". Tieto cestovné podmienky sa nevzťahujú na individuálne sprostredkované služby (napr. vstupenky) a v pôvodnom znení sú k dispozícii na stránke www.tui-ferienhaus.de

Wolters Reisen GmbH so značkou TUI Holiday Home, nespadá pod Zákon o zájazdoch podľa platných cestovných predpisov zo dňa 01.07.2018. Wolters Reisen GmbH sa však v záujme cestujúceho rozhodla naďalej vo veľkej miere vychádzať z osvedčených špecifikácií daného zákona.

1. Uzatvorenie Zmluvy
2. Platby
3. Zľavy pre deti
4. Špeciálne informácie pre rekreačné apartmány, dovolenkové domy
5. Špeciálne požiadavky, individuálne cestovné služby, sprievodcovia
6. Zmeny týkajúce sa služieb
7. Odstúpenie zo strany cestujúceho pred nástupom na zájazd /storno poplatky
8. Preknihovanie, náhradník
9. Cestovné poistenie
10. Odstúpenie a ukončenie zo strany cestovnej kancelárie
11. Oznamovanie nedostatkov, nápravné opatrenia, zníženie ceny, vypovedanie
12. Náhrada škody
13. Riešenie spotrebiteľských sporov
14. Cestovné, vízové, devízové a zdravotné predpisy
15. Ochrana osobných údajov
16. Všeobecné

1. Uzatvorenie "Zmluvy"

1.1 Prihlásením na zájazd, vyjadrujete cestovnej kancelárii vôľu na záväzné uzatvorenie zmluvy. Podkladom ponuky cestovnej kancelárie je reklama a doplňujúce informácie o príslušnom zájazde, ak sú v čase rezervácie k dispozícii. **Zmluva** vzniká dňom prijatia vyhlásenia zo strany cestovnej kancelárie. Vyhlásenie si nevyžaduje špecifickú formu.

1.2 Klient na seba preberá zmluvné záväzky všetkých cestujúcich, pre ktorých rezerváciu vykonáva, pokiaľ tento záväzok na seba prevzal prostredníctvom samostatného vyhlásenia.

1.3 Pri uzatvorení zmluvy alebo bezprostredne po tom, obdržíte **Potvrdenie o zájazde**, ktoré obsahuje všetky dôležité informácie o cestovných službách, ktoré ste si rezervovali. Pri súčasnej prítomnosti oboch strán, najmä priamo v cestovnej kancelárii, máte nárok na Potvrdenie o zájazde v papierovej forme, inak, najmä pri elektronickom obchode, postačuje prenos na trvanlivom elektronickom dátovom nosiči. Ak sú na potvrdení nezrovnalosti, cestovná kancelária je povinná vypracovať novú ponuku v lehote 10 dní. Zmluva sa na základe tejto novej ponuky uzatvorí, ak cestovná kancelária na zmenu v novej ponuke poukáže, splní si svoju informačnú povinnosť pred uzatvorením zmluvy a vy v priemeranej lehote deklarujete súhlas s novou ponukou výslovným vyhlásením alebo platbou.

2. Platby

2.1 Pri uzatvorení zmluvy je splatná záloha vo výške 20% z celkovej ceny zájazdu. K platbe je vystavené potvrdenie.

2.2 **Zostávajúca cena** je splatná 4 týždne pred začiatkom zájazdu, v prípade, že je zrejmé, že sa zájazd uskutoční tak ako bol rezervovaný. Na predajnom mieste (napr. cestovná kancelária, online, call centrum), je k dispozícii **itinerár**, alebo je vám tento zaslaný dohodnutým spôsobom. Pri last moment zájazdoch (od 28. dňa pred začiatkom cesty) je celá cena zájazdu splatná ihneď.

2.3 Poplatky v prípade odstúpenia od zmluvy (pozri bod 7), poplatky za spracovanie a preknihovanie (pozri bod 8) sú splatné okamžite.

2.4 Platba priamo cestovnej kancelárii

2.4.1 V prípade platby SEPA inkasom, vyžaduje cestovná kancelária (prostredníctvom predajného miesta) takzvaný "mandát", ktorý umožňuje zúčtovať z Vášho účtu cenu zájazdu. Mandát je súčasťou potvrdenia.

2.4.2 Zájazd môžete zaplatiť aj kreditnou kartou. Cestovná kancelária k platbe kreditnou kartou potrebuje vašu adresu, prípadne adresu príjemcu dokumentov a súhlas so zúčtovaním sumy z vašej kreditnej karty. Pri online predaji je v niektorých prípadoch potrebné dodatočné overenie.

2.4.3 Zájazdy cestovnej kancelárie Tour Wolters Reisen GmbH (s výnimkou značiek "atraveo" a "TUI Villas") je možné uhradiť až 8 týždňov pred začiatkom zájazdu bankovým prevodom len pri rezervácii cez internet. Cestovná kancelária na to vyžaduje krstné meno a priezvisko, úplnú adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu objednávateľa.

2.5 Platba prostredníctvom predajného miesta

Vo výnimočných prípadoch, môže byť platba zostávajúcej ceny zájazdu uskutočnená na predajnom mieste pri preberaní itinerára.

2.6 **Zmeny dohodnutej platobnej metódy** môžu byť vykonané len do 35 dní pred začiatkom zájazdu a len pri neuhradených platbách.

2.7 Ak ste nedostali svoj **itinerár** najneskôr do 4 dní pred začiatkom zájazdu, obráťte na predajné miesto. V prípade last moment rezervácií alebo zmien

v lehote od 14 dní pred odchodom, dostanete itinerár podobne ako pri dlhodobějších rezerváciách. Vo vašom vlastnom záujme Vás žiadame, aby ste si itinerár po obdržaní dôkladne pozreli.

2.8 V prípade neúhrady platby, ak sa platba nevykoná v plnej výške a ak nezaplatíte ani po upomienke v stanovenej lehote, môže cestovná kancelária od príslušnej zmluvy odstúpiť. Cestovná kancelária môže pri odstúpení od zmluvy v zmysle predchádzajúcej vety požadovať storno poplatok v súlade s oddielmi 7.2 a 7.5 ako odškodnenie. Ak platbu neuskutočnite v stanovenej lehote, cestovná kancelária si tiež vyhradzuje právo účtovať poplatok za upomienku vo výške 1,50 € za druhú upomienku. Vaše právo dokázať, že tento náklad nebol vynaložený alebo je podstatne nižší, ostáva zachované.

2.9 Náklady na doplnkové služby, ako je napríklad obstaranie víz atď., nie sú zahrnuté v cene zájazdu, pokiaľ to nie je výslovne uvedené. Ak také náklady vzniknú, prosím, uhradte ich na predajnom mieste.

3. Zľavy pre deti

Rozhodujúcim faktorom je **vek dieťaťa na začiatku zájazdu**. Pri rezervácii zájazdu je potrebné uviesť vek každého dieťa, ktoré sa zájazdu zúčastní. Rozsah zliav pre deti je uvedený v príslušnom popise služby. V prípade uvedenia nesprávnych informácií o veku, je cestovná kancelária oprávnená účtovať cenový rozdiel a manipulačný poplatok vo výške 50 €. Váš nárok dokázať, že náklad na spracovanie nevznikol alebo vznikol v podstatne nižšej výške ostáva nedotknutý.

4. Špeciálne informácie o rekreačných apartmánoch, rekreačných domoch

Vedľajšie náklady súvisiace so spotrebou alebo Vami požadovanými doplnkovými službami, spravidla nie sú zahrnuté v cene zájazdu. Pokiaľ nie je v popise služby uvedené inak, musia byť zaplatené priamo na mieste. Apartmán/rekreačný dom môže byť obsadený len počtom dospelých a detí uvedených v popise služby a v potvrdení. Uvedené dátumy príchodu a odchodu sú záväzné. Pri odovzdaní kľúčov môže byť účtovaná primeraná suma (kaucia) ako zábezpeka za prípadnú škodu a vedľajšie náklady súvisiace so spotrebou. Vyúčtovanie a vrátenie kaucie sa uskutoční potom ako sa ubytovacia jednotka vráti na konci pobytu čistá a v dobrom stave.

5. Špeciálne požiadavky, individuálne cestovné služby, Sprievodca

5.1 Špeciálne požiadavky

5.1.1 Za spracovanie **individuálnych**, od popisu služieb sa líšiacich požiadaviek sa účtuje maximálny poplatok 50 € na cestujúceho a týždeň.

5.1.2 V prípade **preknihovania** zájazdu na požiadavku cestujúceho, si cestovná kancelária okrem účtovania dodatočných nákladov vyhradzuje právo účtovať primeraný manipulačný poplatok za osobu.

5.1.3 **Domáce zvieratá** sú povolené len v prípadoch výslovne uvedených v opise služby.

5.2 **Predĺženie cesty**

Ak chcete zostať dlhšie vo vašej dovolenkovej destinácii, prosím, kontaktujte čo najskôr svojho sprievodcu alebo miestneho zástupcu cestovnej kancelárie. Radi Vám pobyt predĺžime, ak bude k dispozícii vhodné ubytovanie a spätná doprava. Náklady na predĺženie pobytu sa musia uhradiť priamo na mieste. Vezmite prosím na vedomie tarifné podmienky spojené s vašou spätnou cestou, ako aj dobu platnosti vášho cestovného poistenia a všetky požadované víza.

5.3 **Sprievodcovia, starostlivosť**

V destinácii sa o Vás postaráme; vo väčšine letovísk máme sprievodcov alebo zástupcov miestnych spolupracujúcich cestovných kancelárií (napr. prenajímatelia dovolenkových apartmánov). Kontaktné údaje nájdete vo vašom itinerári.

V prípade sťažností, si prosím všimnite osobitné pokyny v bode 12.6.2.

6. **Zmeny týkajúce sa služieb**

6.1 **Pred uzatvorením zmluvy** môže cestovná kancelária kedykoľvek vykonať zmenu popisu služieb, o čom je povinná cestujúceho pred rezerváciou informovať.

6.2 Zmeny základných cestovných služieb v porovnaní s dohodnutým obsahom zmluvy o zájazde, ktoré je nevyhnutné vykonať **po uzatvorení zmluvy a pred začiatkom zájazdu**, sú povolené len ak nie sú významné a nemajú vplyv na celkové usporiadanie rezervovaného zájazdu. Nároky na reklamáciu zostávajú nedotknuté, najmä ak sú zmenené a doplnené služby chybné.

6.3 Cestovná kancelária je povinná informovať zákazníka na trvalom dátovom nosiči o akýchkoľvek zmenách týkajúcich sa služieb ihneď po tom, ako sa dozvie dôvod zmeny. V prípade potreby ponúkne zákazníkovi bezplatné preknihovanie alebo bezplatné odstúpenie od zmluvy.

6.4 V prípade významnej zmeny jednej zo základných charakteristík cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali obsahom "Zmluvy", je zákazník oprávnený v primeranej lehote stanovenej cestovnou kanceláriou akceptovať zmenu, môže od "Zmluvy" bezplatne odstúpiť alebo môže požadovať účasť na náhradnom zájazde ak mu bol cestovnou kanceláriou ponúknutý. Zákazník má možnosť reagovať alebo nereagovať na oznámenie cestovnej kancelárie. Vo svojej reakcii môže zákazník buď súhlasiť so zmenou zmluvy, môže požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak mu bol ponúknutý, alebo môže od zmluvy bezplatne odstúpiť. Ak zákazník na výzvu cestovnej kancelárie nereaguje vôbec alebo nereaguje v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú.

Zákazník musí byť o tom v zmysle bodu 6.3. informovaný jasným, zrozumiteľným a výrazným spôsobom.

6.5 Nároky na reklamáciu zostávajú nedotknuté, ak sú zmenené a doplnené služby chybné. Ak cestovná kancelária vynaložila na úpravu alebo náhradu služieb nižšie náklady pri zachovaní kvality služieb, je povinná rozdiel v cene cestujúcemu kompenzovať.

7. Odstúpenie od zmluvy zo strany cestujúceho pred začiatkom zájazdu/storno poplatky

7.1 Zákazník môže kedykoľvek od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie musí byť cestovnej kancelárii oznámené. V prípade, že bol zájazd rezervovaný prostredníctvom cestovnej agentúry, môže byť odstúpenie uskutočnené prostredníctvom nej. Zákazníkovi sa odporúča oznámiť odstúpenie od zmluvy prostredníctvom trvalého dátového nosiča.

7.2 Ak zákazník odstúpi od zmluvy pred začiatkom zájazdu alebo na zájazd nenastúpi, cestovná kancelária stráca nárok na úhradu ceny zájazdu. Namiesto toho môže cestovná kancelária požadovať primerané odškodnenie, za predpokladu, že za odstúpenie od zmluvy nie je zodpovedná alebo v destinácii a v jej bezprostrednom okolí nenastali žiadne výnimočné okolnosti. Neodvratné a výnimočné okolnosti sú také, ktoré sú mimo oblasti kontroly cestovnej kancelárie a ich následkom nebolo možné predísť ani v prípade, že boli prijaté všetky primerané preventívne opatrenia.

Storno poplatky sú paušálne uvedené v bode 7.4. Vychádzajú z ceny zájazdu, mínus hodnota nákladov ušetrených cestovnou kanceláriou, mínus hodnota nákladov ušetrených nevyužitím cestovných služieb. Nasledujúce storno poplatky tiež berú do úvahy obdobie medzi zrušením a začiatkom zájazdu. Na žiadosť zákazníka musia byť cestovnou kanceláriou odôvodnené. Okrem toho má zákazník právo dokázať, že poplatky, splatné cestovnej kancelárii, sú výrazne nižšie ako storno poplatok, ktorý si nárokuje.

7.3 Storno poplatky sa musia uhradiť aj vtedy, ak sa účastník zájazdu nedostaví na príslušné, v pokynoch na cestu uvedené, miesto odchodu alebo odletu včas alebo ak sa zájazdu nemôže zúčastniť z dôvodov, ktoré nie sú pripísateľné cestovnej kancelárii ako napr. chýbajúci cestovný pas, potrebné víza.

7.4 Pri odstúpení od zmluvy sa paušálny nárok na storno poplatok počíta **na osobu/obytná jednotka**

7.4.1 Štandardné poplatky:

A Apartmány/domy/byty, karavanové parky, zariadenia

do 46.dňa pred odchodom 25%

od 45. dňa pred odchodom 50%

od 35. dňa pred odchodom do dňa nástupu alebo v prípade nenastúpenia 80%

z ceny cesty

B v prípade vstupných lístkov, napr. muzikály, platia storno podmienky príslušného poskytovateľa, ktorého názov vám bude oznámený v čase rezervácie.

7.5. Cestovná kancelária si vyhradzuje právo požadovať **vyššiu, individuálne vypočítanú kompenzáciu** namiesto vyššie uvedených jednorazových súm, ak preukáže, že vynaložila podstatne vyššie výdavky ako je platná paušálna sadzba. V tom prípade je cestovná kancelária povinná vyčísliť a zdôvodniť požadovanú náhradu so zohľadnením vynaložených výdavkov a iného využitia cestovných služieb.

7.6. Ak je cestovná kancelária povinná vykonať čiastočnú alebo úplnú refundáciu cestovnej ceny v dôsledku odstúpenia od zmluvy, musí bezodkladne vykonať čiastočnú alebo úplnú refundáciu cestovnej ceny, v lehote do 14 dní od doručenia vyhlásenia o zrušení .

7.7. Vaše právo ponúknuť náhradníka zájazdu v primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, vyhlásením na trvalom nosiči zostáva vyššie uvedenými podmienkami nedotknuté. Takéto vyhlásenie musí byť cestovnej kancelárii doručené včas, najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu.

8. Preknihovanie, náhradník

8.1 Na vašu žiadosť, ak je to možné, vykoná cestovná kancelária **preknihovanie** až do 46. dňa pred nástupom na zájazd. Preknihovaním sa rozumie zmena dátumu zájazdu, destinácie, miesta odchodu alebo ubytovania. Za to sa účtuje osobitný poplatok vo výške 50 € na osobu. Dodatočné náklady, ktoré vzniknú poskytovateľom služieb, budú účtované oddelene. Venujte preto pozornosť správne uvedeniu vášho mena podľa vášho pasu.

V prípade zmeny ubytovania (s výnimkou zmien v rámci rezervovaného ubytovania) alebo dátumu cesty sa cena za zmenu služieb prepočíta nanovo, na základe nových cien a podmienok.

V prípade zmeny v rámci rezervovaného ubytovania (napr. zmena typu izby, stravovania alebo obsadenia izby) sa cena zmenených služieb prepočíta na základe cien a podmienok platných v čase zmeny. Zmeny po uvedených lehotách, ako aj zmeny po uplynutí doby platnosti rezervácie, môžu byť vykonané až po odstúpení od zmluvy za podmienok v súlade s ustanovením 7.4. pri súčasnej novej rezervácii.

8.2 V primeranej lehote pred začiatkom zájazdu, môže cestujúci prostredníctvom trvalého nosiča vyhlásiť, že jeho práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy preberá **tretia strana**. Takéto vyhlásenie musí byť včasné, t.j. cestovná kancelária ho musí prijať najneskôr sedem dní pred začiatkom zájazdu. Cestovná kancelária môže namietiť proti účasti tretej strany namiesto cestujúceho, ak tretia strana nespĺňa zmluvné cestovné požiadavky.

Ak tretia strana nahradí registrovaného účastníka, cestovná kancelária je oprávnená účtovať paušálnu sadzbu 10 €, – za náklady na spracovanie, ktoré mu vznikli v dôsledku účasti náhradníka. Dodatočné náklady, ktoré skutočne vznikli poskytovateľom služieb, sa vypočítajú oddelene. Cestovná kancelária musí cestujúcemu zdokladovať výšku dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku vstupu tretej strany. Cestujúci má právo dokázať, že náklady neboli vynaložené alebo boli výrazne nižšie. Registrovaný účastník a náhradník sú spoločne a nerozdielne zodpovední za cenu zájazdu a náklady vzniknuté

vstupom náhradnej osoby.

9. Cestovné poistenie

Cestovné kancelárie odporúčajú uzavretie komplexného balíka cestovného poistenia, vrátane poistenia na pokrytie nákladov na repatriáciu v prípade nehody alebo choroby. Vezmite prosím na vedomie špeciálne ponuky uvedené v príslušných popisoch služieb. O podrobnosti o poistného krytia, sa prosím, informujte na Vašom predajnom mieste.

10. Odstúpenie a vypovedanie zo strany cestovnej kancelárie

10.1 Cestovná kancelária môže vypovedať **"Zmluvu"** bez dodržania primeranej lehoty, ak cestujúci trvale naruší uskutočnenie zájazdu, a to napriek zodpovedajúcemu upozorneniu zo strany cestovnej kancelárie. To isté platí aj v prípade, ak sa cestujúci správa takým spôsobom, že okamžité odstúpenie od zmluvy je opodstatnené. Právo cestovnej kancelárie na cenu zájazdu ostáva zachované. Prípadné dodatočné náklady na spätnú dopravu znáša sám narušiteľ. Cestovná kancelária však musí zohľadniť hodnotu vynaložených nákladov, ako aj výhody plynúce z nevyužitia služieb, vrátane prípadných náhrad od poskytovateľov služieb.

10.2 Cestovná kancelária môže odstúpiť od zmluvy pred začiatkom zájazdu, ak plneniu zmluvy bránia dôvody neodvratných a výnimočných okolností; v takom prípade vyhlási odstúpenie bezprostredne po tom, čo sa dozvie o dôvode odstúpenia. Ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy, stráca právo na dohodnutú cenu zájazdu.

11. Oznamovanie nedostatkov, nápravné opatrenia, zníženie, ukončenie

11.1 Ak cestovná služba nie je poskytnutá alebo nie je poskytnutá bez väd, cestujúci môže požadovať nápravu. Cestovná kancelária môže odmietnuť nápravu, ak táto nie je možná alebo by predstavovala neprimerané náklady.

11.2 Cestujúci môže požadovať zníženie ceny zájazdu, ak cestovné služby neboli poskytnuté bez väd a Cestujúci vady okamžite oznámil. Práva vyplývajúce zo zníženia cestovnej ceny sa premlčujú do šiestich mesiacov. Začiatok premlčacej lehoty sa uplatňuje podľa § 199 ods. 1 nemeckého občianskeho zákonníka.

11.3 Pokiaľ cestovná kancelária nemôže vykonať nápravu v dôsledku nenahlásenia vady, nemá cestujúci nárok na zníženie ceny ani na uplatnenie náhrady škody.

11.4 Ak je zájazd výrazne ovplyvnený nedostatkami a cestovná kancelária nevykoná nápravu v primeranej lehote, môže cestujúci "Zmluvu" vo vlastnom záujme a z dôvodu zachovania dôkazov písomnou formou vypovedať.

Určenie lehoty pre vykonanie nápravného opatrenia nie je potrebné len vtedy, ak cestovná kancelária odmietne napraviť situáciu alebo ak je nevyhnutné vykonať nápravu okamžite.

12. Náhrada škody

12.1 V prípade nedostatkov, si môže cestujúci bez straty nároku na zníženie ceny, uplatniť nárok na náhradu škody, za predpokladu, že vadu nezavinil cestujúci, bola zavinená treťou stranou, ktorá nie je poskytovateľom služieb a nie je ani iným spôsobom zapojená do poskytovania cestovných služieb, na ktoré sa vzťahuje zmluva, a nebola predvídateľná alebo neodvratiteľná, alebo bola spôsobená neodvratiteľnými a výnimočnými okolnosťami. Cestujúci môže tiež požadovať primeranú finančnú náhradu za zbytočný čas dovolenky v prípade, že zájazd bol zmarený alebo výrazne ovplyvnený.

12.2 Obmedzenie zodpovednosti

Zodpovednosť cestovnej kancelárie za škody, ktoré nie sú spojené s ublížením na zdraví, je obmedzená na **trojnásobok ceny zájazdu**, ak škoda nebola zavinená cestujúcim.

12.3 Nároky na náhradu škody

V prípade nárokov na náhradu škody voči cestovnej kancelárii vyplývajúcich z nepovoleného zaobchádzania, ktoré nie je zámerné alebo nie je spôsobené hrubou nebanlivosťou, je zodpovednosť za škodu na majetku obmedzená na sumu trojnásobku ceny zájazdu. Táto maximálna suma sa vzťahuje na cestujúceho a zájazd.

12.4 Cestovná kancelária nezodpovedá za vady na službách, osobnú ujmu a škodu na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú poskytované len ako služby tretích strán (napr. exkurzie, športové podujatia, návštevy divadla, výstavy, dopravné služby do a z miesta nástupu na miesto určenia), ak sú tieto služby výslovne označené ako zmluvné **služby tretích strán**, a zjavne nie sú súčasťou zájazdu. Nárok na náhradu škody voči cestovnej kancelárii je v tomto prípade obmedzený alebo vylúčený v rozsahu, v akom podľa medzinárodných dohovorov alebo zákonných ustanovení založených na takýchto dohodách, ktoré sa vzťahujú na služby, ktoré má poskytovať poskytovateľ služieb, v ktorom nárok na náhradu škody voči poskytovateľovi služieb možno uplatniť len za určitých podmienok alebo obmedzení, alebo je za určitých podmienok vylúčený.

12.5 Účasť na **športových a iných prázdninových aktivitách** je na vlastnú zodpovednosť. Pred použitím je potrebné skontrolovať športové zariadenia, vybavenie a vozidlá. Cestovná kancelária zodpovedá len za nehody, ktoré zaviní. Cestovná kancelária odporúča uzatvorenie úrazového poistenia.

12.6 Povinnosť súčinnosti, sťažnosti

12.6.1 Každý cestujúci je v prípade nedostatkov v službách povinný v rámci zákonných ustanovení spolupracovať, **prípadne škodám zabrániť alebo ich minimalizovať**.

13.7.2 Ak máte dôvod na sťažnosť, oznámte to okamžite na mieste našim sprievodcom v zmysle bodu 5.3. oddiel 2 a požadujte nápravu. Ak sprievodca nie je dosiahnuteľný, obráťte sa na miestneho poskytovateľa služieb, cestovnú kanceláriu, prípadne jej miestne zastúpenie. Potrebné telefónne a faxové čísla, ako aj e-mailové adresy, nájdete vo vašom itinerári alebo v popise služby. Hostia v dovolenkových domoch a apartmánach musia okamžite požiadať o nápravu od **kontaktnej osoby** uvedenej v itinerári.

12.6.3 **Sprievodcovia nie sú oprávnení uznať žiadne nároky.**

12.7 Premlčanie

Nároky na náhradu škody zákazníka sú premlčané do šiestich mesiacov. Začiatok premlčacej doby sa uplatňuje podľa § 199 ods. 1 nemeckého občianskeho zákonníka. Záonné nároky cestovnej kancelárie na náhradu škody v dôsledku zmeny alebo poškodenia služieb poskytnutých zákazníkovi počas trvania zájazdu sa premlčia po šiestich mesiacoch po skončení zájazdu.

13. Riešenie spotrebiteľských sporov/platforma a Priradenie OS

13.1 Riešenie spotrebiteľských sporov/ platforma OS

Spoločnosť Wolters Reisen GmbH sa v súčasnosti nezúčastňuje na dobrovoľnom alternatívnom postupe riešenia sporov podľa zákona o riešení spotrebiteľských sporov. Postup a platformu pre online urovnávanie spotrebiteľských sporov (platforma OS) , ktorú poskytuje Komisia EÚ v rámci ec.europa.eu/consumers/odr/, preto nemôžu jej zákazníci využívať.

13.2 **Postúpenie** nárokov voči cestovnej kancelárii je vylúčené. Toto neplatí pre rodinných príslušníkov alebo kolegov cestujúcich v spoločne registrovanej skupine.

14. Pasové, vízové, devízové a zdravotné predpisy

14.1 Cestovná kancelária informuje zákazníka/cestujúceho o všeobecných pasových a vízových požiadavkách, ako aj o hygienických predpisoch v destinácii, vrátane približných termínov na získanie požadovaných víz pred uzavretím zmluvy a ak je to potrebné, aj o akýchkoľvek zmenách až do začiatku zájazdu.

14.2 Cestujúci je zodpovedný za dodržiavanie všetkých predpisov, ktoré sú dôležité pre realizáciu zájazdu. Všetky náklady, najmä úhradu nákladov na spätočnú cestu, ktoré vzniknú z dôvodu nedodržania týchto predpisov, znáša cestujúci, s výnimkou prípadov, keď sú spôsobené dezinformáciami alebo chýbajúcimi informáciami zo strany cestovnej kancelárie.

14.3 Cestovná kancelária nenesie zodpovednosť za včasné vydanie a prístup k potrebným vízam príslušnou diplomatickou misiou, ak ste ju na poskytnutie tejto služby poverili a ak omeškanie nie je spôsobené chybou cestovnej kancelárie. Na získanie víz od príslušných orgánov, je potrebné počítať s lehotou asi 8 týždňov.

14.4 Informujte sa prosím, či je pre Vašu cestu potrebný cestovný pas alebo postačí občiansky preukaz. Uistite sa, že platnosť Vášho pasu alebo občianskeho preukazu je postačujúca. Deti potrebujú svoje vlastné cestovné doklady.

14.5 Dodržiavanie colných a devízových predpisy sa v krajinách rôzni. Prosím, informujte sa pozorne na dodržiavanie predpisov.

15. Ochrana osobných údajov

Osobné údaje, ktoré nám poskytnete, budú spracované a používané elektronicky v rozsahu potrebnom na naplnenie zmluvy. Všetky vaše osobné údaje budú spracované v súlade s nemeckými a európskymi zákonmi o ochrane údajov.

16. Všeobecné

Neúčinnosť individuálnych ustanovení "Zmluvy" nevedie k neúčinnosti celej zmluvy. To isté platí aj pre tieto všeobecné obchodné podmienky.

Tieto všeobecné obchodné podmienky a inštrukcie sa vzťahujú na cestovnú kanceláriu
Wolters Reisen GmbH
P.O. Box 11 51
28801 Stuhr
Obchodný register: Walsrode HRB

stav: január 2020