

Anpassung der 74. Auflage für **Buchungen in Österreich**  
Gültig für Neubuchungen ab 01.11.2020



# REISEBEDINGUNGEN

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



# 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 lt. Pauschalreisegesetz (PRG), sowie der Pauschalreiseverordnung (PRV) und füllen diese aus. Diese Reisebedingungen gelten nicht für als Einzelleistungen gebuchte Hotels, mit Ausnahme des Paragraphen 2.2, 2.3 sowie 8.4.1.B. Sie gelten außerdem nicht für TUI Camper (mit Ausnahme 8.4.2.B), TUI Cars, sowie für vermittelte Einzelleistungen (z. B. Eintrittskarten als Einzelleistungen und Leistungen des TUI Ticket Shop (TTS)) und die Vermittlung verbundener Reiseleistungen im Sinne des § 15 Abschnitt 5 PRG. 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.at](http://www.tui.at) > Service & Kontakt > Rund um die Reise > AGB.

1. Abschluss des Reisevertrages, Fremdleistungen
2. Bezahlung
3. Kinderermäßigungen
4. Besondere Hinweise für Ferienwohnungen und Ferienhäuser
5. Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung
6. Flugbeförderung
7. Leistungsänderungen
8. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/ Rücktrittsgebühren
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 Rücktrittspauschalen (gem. § 4 Abschnitt 2 PRG) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, wenn dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart wird.
- 1.5 Wir weisen darauf hin, dass gemäß § 1 Absatz 2 Ziffer 8 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfts-Gesetz) bei Pauschalreiseverträgen, 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 § 10 Absatz (1) & (2) Abschnitt 3 PRG (siehe dazu auch Ziffer 8). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 3 KSchG 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 WaG (DRS) abgeschlossen. Ein **Sicherungsschein** befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für An- und Restzahlung und gegebenenfalls Rücktritt.
- 2.2 Bei Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung der Bestätigung die **Anzahlung** in Höhe von 25 % des Gesamtpreises bei Pauschalreisen mit Flugleistung und von 20 % bei Leistungen ohne Flugbeförderung fällig, wobei dies nicht für Produkte, die mit „Kostenloser Storno bis 18 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, gilt; insoweit findet die Regelung in Ziffer 2.3 Anwendung.
- 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 28. Tag vor Reisebeginn) wird der gesamte Reisepreis sofort fällig.

- 2.4 Die Gebühren im Falle eines Rücktritts (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. Im Onlinevertrieb ist in einigen Fällen ein weiteres Authentifizierungsmerkmal erforderlich.
  - 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**  
Sowohl die Anzahlung als auch, bei Entgegennahme des Reiseplans, die Zahlung des Restreisepreises kann an Ihre Vertriebsstelle (Ihr Reisebüro) 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**. **Wird das Kind allerdings während des Aufenthalts 2 Jahre muss für den Rückflug bei einigen Fluggesellschaften ein kostenpflichtiger Sitzplatz separat gebucht werden. Erkundigen Sie sich dazu bei Buchung in Ihrem Reisebüro.**

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 Verwaltungsgebühren 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 und Ferienhäuser

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 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 Ferienwohnung/das Ferienhaus 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 und Itur 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 und Itur sind Reiseverlängerungen nicht möglich.

#### 5.3 Reiseleitung, Betreuung

Bei den angebotenen Reisen werden Sie vor Ort persönlich oder multimedial (Telefon, SMS, E-Mail) betreut; in den meisten Feriengemeinschaften 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](http://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 Luftfahrtunternehmen(s) zu unterrichten. Steht ein ausführendes Luftfahrtunternehmen bei Buchung noch nicht fest, sind Sie insoweit zunächst über die Identität der/des wahrscheinlich ausführenden Luftfahrtunternehmen(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](http://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 Gesamtzuschnitt 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 § 9 Absatz (5) PRG zu erstatten.
- 7.6 Bei Schiffsreisen entscheidet über notwendig werdende Änderungen der Fahrzeit und/oder der Routen, etwa aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, allein der Kapitän.

## 8 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/Rücktrittsgebühren

- 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 **pro Person /pro Wohneinheit** bei Rücktritt:
- 8.4.1 **Standard-Gebühren:**
- A Reisen mit Flugbeförderung**
- |                                                                                              |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| bis zum 30. Tag vor Reiseantritt                                                             | 25 %                  |
| ab dem 29. Tag vor Reiseantritt                                                              | 40 %                  |
| ab dem 19. Tag vor Reiseantritt                                                              | 50 %                  |
| ab dem 9. Tag vor Reiseantritt                                                               | 75 %                  |
| ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise | 80 % des Reisepreises |
- B Reisen ohne Flugbeförderung**
- |                                                                                              |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| bis zum 30. Tag vor Reiseantritt                                                             | 20 %                  |
| ab dem 29. Tag vor Reiseantritt                                                              | 40 %                  |
| ab dem 19. Tag vor Reiseantritt                                                              | 50 %                  |
| ab dem 9. Tag vor Reiseantritt                                                               | 75 %                  |
| ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise | 80 % des Reisepreises |
- 8.4.2 **Ausnahmen von der Standardregelung:**
- A Ferienwohnungen/-häuser/Appartements, Caravan Parks, auch bei Bus- und Bahnreise, Motorradrundreisen, airtours Private travel**
- |                                                                                               |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| bis zum 46. Tag vor Reiseantritt                                                              | 25 %                  |
| ab dem 45. Tag vor Reiseantritt                                                               | 50 %                  |
| ab dem 35. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise | 80 % des Reisepreises |

## B Schiffsreisen, 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 bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 % des Reisepreises

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

**D** Bei Produkten, die mit dem Vermerk „80 % Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, werden unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % des Reisepreises fällig.

Bei Produkten, die mit dem Vermerk „Kostenloser Storno bis 18 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, fallen bei einem Rücktritt bis 18:00 Uhr (MEZ) am Anreisetag keine Rücktrittsgebühren an, bei zeitlich späterem Rücktritt bis hin zum Nichtantritt der Reise werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % des Reisepreises fällig.

**E** Für besondere Produkte des Reiseveranstalters Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor der Buchung mitgeteilt werden und mit aktuellem Stand unter [www.rundreisen-wolters.de/agb](http://www.rundreisen-wolters.de/agb) zu finden sind: Schiffsreisen mit Hurtigruten, MS Ocean Majesty, MS Hamburg, MS Hondius, MS Plantius, MS Ortelius, Havila Voyages und Göta Kanal sowie für einige Finnland Winterprogramme.

## F Für Angebote von XTUI

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	70 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 % des Reisepreises

## G 1) Für Angebote von Itur mit Flugbeförderung

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	60 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 % des Reisepreises

## G 2) Für Angebote von Itur ohne Flugbeförderung

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	20 %
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40 %
ab dem 14. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	80 % des Reisepreises

- 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. Bitte beachten Sie, dass Umbuchungen zum Verlust von zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung ggf. geltenden Vergünstigungen und Rabatten und damit zu höheren Endpreisen führen können. Auskünfte dazu finden Sie bei tui.at oder in Ihrem TUI Reisebüro
- 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 Neuanschreibung vorgenommen werden. Des Weiteren können Flugumbuchungen, Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels und des Reiseantritts bei Angeboten von XTUI/Itur und von gesondert gekennzeichneten Pauschalreisen, die Linienflug-Sondertarife enthalten, stets nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß Ziffer 8.4 bei gleichzeitiger Neuanschreibung vorgenommen werden.
- Bei Produkten, die mit „80 % Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, besteht kein Anspruch auf Umbuchung.
- 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.
- 9.3 Bei Produkten, die mit „Kostenloser Storno bis 18 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, ist eine Umbuchung gem. Ziffer 9.1 und der Eintritt eines Dritten gem. Ziffer 9.2 bis 18:00 Uhr (MEZ) am Anreisetag möglich und kostenfrei.

## 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 erfragen Sie bitte bei Ihrer Buchungsstelle.

## 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 4 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 Außenministeriums erhalten Sie im Internet unter [www.bmeia.gvat](http://www.bmeia.gvat) (oder [www.auslandsservice.at](http://www.auslandsservice.at) auch als App), sowie unter der Tel.Nr. +43 501150 4411.

## 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 verjähren nach § 933 ABGB.

- 12.3 **Soweit der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige** (Schadensminderungspflicht § 1304 ABGB und § 11 Absatz (2) Abschnitt 4 PRG) **nicht Abhilfe schaffen kann, kann dem Reisenden nach § 12 Absatz (2) Abschnitt 4 PRG ein Mitverschulden angedreht werden.**

- 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 Schadensersatz

- 13.1 Bei Vorliegen eines Reismangels kann der Reisende unbeschadet der Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) oder der Kündigung Schadensersatz 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 **drei-fachen Reisepreis beschränkt**, soweit ein Schaden des Reisenden nicht schuldhaft herbeigeführt wird.

- 13.3 **Deliktische Schadensersatzansprüche**  
Für alle gegen den Reiseveranstalter gerichteten Schadensersatzansprüche 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 Montreale 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 Schadensersatzanspruch 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 Schadensersatz 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 angeboten, kann ein Fahrschein „Zug zum Flug“ der ÖBB oder der DB AG lt. Ausschreibung bestellt und in Anspruch genommen werden. 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. Die Bahnreise ist nicht Teil des Pauschalreisevertrages.

- 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 (Kontaktdaten 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). 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 Schadensanzeige 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 Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren innerhalb von drei Jahren, Gewährleistungsansprüche innerhalb von 2 Jahren.

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](http://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: +49 511 567-1111

und

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

Stand bei Drucklegung: Oktober 2020,  
Anpassung der 74. Auflage für Buchungen in Österreich

# Kundeninformation für Flugreisende

**Beförderungen im internationalen Luftverkehr unterliegen hinsichtlich der Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, dem Verlust oder der Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Montrealer Übereinkommens oder des Warschauer Abkommens. Welches der Abkommen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung kommt, richtet sich danach, welche Staaten die Abkommen unterzeichnet und ratifiziert haben.**

Vertragsstaaten, die das Montrealer Übereinkommen unterzeichnet und ratifiziert haben, finden Sie im Internet unter [www.icao.int](http://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“ vom 28.05.1999. Soweit dieses (noch) nicht anwendbar ist, gelten weiterhin die entsprechenden Bestimmungen des Warschauer Abkommens. Den Text sowohl des Montrealer Übereinkommens als auch des Warschauer Abkommens finden Sie unter [http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99\\_en.pdf](http://www.icao.int/secretariat/legal/Administrative%20Packages/mtl99_en.pdf).

## **Hinweis an international reisende Fluggäste auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Montrealer Übereinkommen.**

Eine Beförderung im internationalen Luftverkehr kann dem Montrealer Übereinkommen unterliegen, sofern nach Vereinbarung der Parteien der Abgangs- und der Bestimmungsort in den Hoheitsgebieten von zwei Vertragsstaaten liegen. Das Montrealer Übereinkommen kann ebenfalls Anwendung finden, wenn Abgangs- und Bestimmungsort zwar im Hoheitsgebiet nur eines Vertragsstaates liegen, aber eine Zwischenlandung in dem Hoheitsgebiet eines anderen Staates vorgesehen ist, selbst wenn dieser kein Vertragsstaat ist.

Das Montrealer Übereinkommen regelt die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung, für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck sowie für Verspätung und kann diese beschränken.

## **Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr**

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteile diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Fluggast oder sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Montrealer Übereinkommen“ das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr gezeichnet in Montreal am 28. Mai 1999.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheins unterliegt der Haftungsordnung des Montrealer Übereinkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne dieses Übereinkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandpunkte gelten solche, die im Flugschein oder in Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandpunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinander folgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderungen gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheinhaber ausgeliefert.

Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks. Für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Anreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu dem vom Luftfrachtführer bestimmten Zeit oder, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

10. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

## **Hinweis auf Umfang der Haftung wegen Schadensersatz bei Tod oder Körperverletzung**

Es gibt keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 100.000 Sonderziehungsrechten gemäß der Definition des Internationalen Währungsfonds (SZR) (gerundeter Betrag in Landeswährung) kann das Luftfahrtunternehmen keine Einwendungen gegen Schadensersatzforderungen erheben. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen kann das Luftfahrtunternehmen durch den Nachweis abwenden, dass es weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt hat.

## **Vorschusszahlungen**

Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat der Luftfrachtführer innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadensberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt diese

Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR.

Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartiger Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbeschränkung des Luftfrachtführers im Rahmen des Montrealer Übereinkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

## **Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Verspätung von Fluggästen und Reisegepäck**

Für Verspätungsschäden haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 4.150 SZR je Reisenden, es sei denn, dass das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat, oder die Ergriffung dieser Maßnahmen unmöglich war.

Der Luftfrachtführer haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck, es sei denn, dass er alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergriffung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Reisegepäck ist auf 1.000 SZR begrenzt.

Seit dem 17.05.2005 können daneben Rechte aus der Verordnung EG Nr. 261/04 vom 11.04.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen bestehen.

## **Hinweis auf Haftungsbeschränkung für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck**

Der Luftfrachtführer haftet für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1.000 SZR. Bei aufgegebenem Reisegepäck besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, sofern nicht das Reisegepäck bereits vorher schadhaft war.

Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck haftet das Luftfahrtunternehmen nur für schuldhaftes Verhalten.

## **Höhere Haftungsgrenze für Reisegepäck**

Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen Zuschlag entrichtet.

## **Haftung des vertraglichen und des ausführenden Luftfrachtführers**

Wenn der ausführende Luftfrachtführer nicht mit dem vertraglichen Luftfrachtführer identisch ist, kann der Fluggast seine Anzeige oder Schadensersatzansprüche an jeden der beiden Luftfrachtführer richten. Ist auf dem Flugschein der Name oder Code eines Luftfrachtführers angegeben, so ist dieser der Vertrag schließende Luftfrachtführer.

Einige Fluggesellschaften übernehmen keine Haftung für zerbrechliche, wertvolle oder verderbliche Gegenstände. Weitere Auskünfte erteilen die Fluggesellschaften oder der Reiseveranstalter.

## **Gerichtliche Geltendmachung**

Gerichtliche Klagen auf Schadensersatz sind innerhalb von zwei Jahren einzureichen, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen.

## **Hinweis auf Regelung und allgemeine Haftungsbeschränkung nach dem Warschauer Abkommen**

Bei einer Reise mit einem endgültigen Bestimmungsort oder einer Zwischenlandung in einem anderen Land als dem Abgangsland, kann die Beförderung des Fluggastes dem Warschauer Abkommen unterliegen, das in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung sowie für Verlust oder Beschädigung von Gepäck beschränkt. Siehe auch „Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbeschränkung“.

## **Vertragsbedingungen für die Beförderung im Luftverkehr**

1. Im Sinne dieses Vertrages bedeutet „Flugschein“ derjenige Flugschein und Gepäckabschnitt, dessen Bestandteile diese Bedingungen und Hinweise sind; „Luftfrachtführer“ alle Luftfrachtführer, die den Fluggast oder sein Gepäck aufgrund des oben genannten Flugscheins befördern oder sich hierzu verpflichten oder die sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Beförderung erbringen; „Warschauer Abkommen“ das Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über Beförderung im internationalen Luftverkehr, gezeichnet in Warschau am 12. Oktober 1929, oder dieses Abkommen in der Fassung von Den Haag, gezeichnet am 28. September 1955, je nachdem, welches zur Anwendung kommt.

2. Die Beförderung aufgrund des Flugscheins unterliegt der Haftungsordnung des Warschauer Abkommens, es sei denn, dass diese Beförderung keine „Internationale Beförderung“ im Sinne des Abkommens ist.

3. Im übrigen unterliegen Beförderungen und sonstige Dienstleistungen des Luftfrachtführers (I) den im Flugschein enthaltenen Bedingungen, (II) den anwendbaren Tarifen, (III) den Beförderungsbedingungen und sonstigen Bestimmungen des Luftfrachtführers, die Bestandteile dieses Vertrages sind (und auf Wunsch in den Büros des Luftfrachtführers sowie des Reiseveranstalters eingesehen werden können oder auf Anforderung dort erhältlich sind); auf Beförderung von/nach Orten in den USA oder in Kanada finden die dort geltenden Tarife Anwendung.

4. Der Name des Luftfrachtführers kann im Flugschein abgekürzt werden; vollständiger oder abgekürzter Name des Luftfrachtführers ist aus den Tarifen, Beförderungsbedingungen, sonstigen Bestimmungen oder Flugplänen des Luftfrachtführers ersichtlich. Als Anschrift des

Luftfrachtführers gilt der Abflughafen, der im Flugschein neben dem ersten abgekürzten Namen des Luftfrachtführers angegeben ist. Als vereinbarte Zwischenlandpunkte gelten solche, die im Flugschein oder in den Flugplänen des Luftfrachtführers als planmäßige Zwischenlandpunkte auf der jeweiligen Strecke angegeben sind. Aufgrund dieses Flugscheins von mehreren aufeinanderfolgenden Luftfrachtführern auszuführende Beförderungen gelten als eine Beförderung.

5. Der Luftfrachtführer, der einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten eines anderen Luftfrachtführers ausstellt, handelt insoweit nur als dessen Agent.

6. Ausschluss oder Beschränkung der Haftung des Luftfrachtführers gelten sinngemäß auch zugunsten der Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten des Luftfrachtführers, ferner zugunsten jeder Person, deren Flugzeug vom Luftfrachtführer zur Beförderung benutzt wird, einschließlich deren Agenten, Angestellten und Bevollmächtigten.

7. Zur Beförderung aufgegebenes Gepäck wird dem Flugscheinhaber ausgeliefert. Gepäckschäden bei internationalen Beförderungen sind dem Luftfrachtführer schriftlich anzuzeigen, und zwar unverzüglich nach deren Entdeckung, jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt, bei Verspätung 21 Tage nach Andienung des Gepäcks, für Gepäckschäden bei anderen Beförderungen gelten insoweit die entsprechenden Bestimmungen in Tarifen und Beförderungsbedingungen.

8. Jeder Flugcoupon berechtigt zu einer Beförderung an dem Tage und auf der Strecke, für die ein Platz gebucht und gemäß den Bestimmungen des Reiseveranstalters erforderlichenfalls rückbestätigt wurde. Der Beförderungsanspruch entfällt, wenn der gebuchte Flug nicht angetreten wird.

9. Der Luftfrachtführer ist nach besten Kräften bemüht, Fluggast und Gepäck möglichst pünktlich zu befördern.

10. Der Fluggast muss selbst behördlich festgelegte Reiseformalitäten erfüllen, erforderliche Ausreise-, Einreise- und sonstige Dokumente vorweisen sowie auf dem Flughafen zu dem vom Luftfrachtführer bestimmten Zeit oder, wenn keine Zeit bestimmt ist, frühzeitig genug zu seiner Abfertigung zum Flug eintreffen.

11. Kein Agent, Angestellter oder Bevollmächtigter des Luftfrachtführers ist berechtigt, Bestimmungen dieses Vertrages zu ergänzen, abzuändern oder aufzuheben.

## **Mitteilung an international reisende Fluggäste über Haftungsbeschränkung**

Fluggäste, die ihre Flugreise in einem anderen Land als dem Land des Reiseantritts beenden oder unterbrechen, werden darauf hingewiesen, dass die Bestimmungen des Warschauer Abkommens auf die gesamte Flugreise einschließlich einer Flugstrecke gänzlich innerhalb des Reiseantrittslandes oder des Bestimmungslandes Anwendung finden können. Für Fluggäste, die eine Flugreise nach oder von den USA unternehmen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA aufweist, sehen das Abkommen und weitere Sondervereinbarungen, die Bestandteil der anwendbaren Tarifbestimmungen sind, vor, dass die Haftung der Luftverkehrsgesellschaft, die diesen Flugschein ausgestellt hat, und bestimmter anderer Luftverkehrsgesellschaften, die diesen Sondervereinbarungen unterliegen, für Tod und Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen auf nachgewiesene Schäden, maximal jedoch auf US \$ 75.000 pro Fluggast begrenzt ist, und dass die Haftung bis zu diesem Limit auch ohne Fahrlässigkeit des Luftfrachtführers gilt.

Für Fluggäste, die mit einer Luftverkehrsgesellschaft reisen, die diesen Sondervereinbarungen nicht unterliegen, oder Fluggäste, die nicht nach oder von den USA reisen oder deren Flugreise eine planmäßige Unterbrechung oder Zwischenlandung in den USA nicht aufweist, ist die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung der Fluggäste in den meisten Fällen begrenzt auf etwa US \$ 10.000 oder auf US \$ 20.000.

Die Namen der Luftverkehrsgesellschaften, die den Sondervereinbarungen unterliegen, können auf Wunsch bei allen Flugscheinbüros dieser Luftverkehrsgesellschaften oder beim Reiseveranstalter erfragt werden.

Zusätzliche Deckung kann durch den Abschluss einer privaten Versicherung erreicht werden. Derartiger Versicherungsschutz wird nicht berührt von der Haftungsbeschränkung des Luftfrachtführers im Rahmen des Warschauer Abkommens oder der genannten Sondervereinbarungen. Wenden Sie sich bitte für weitere Informationen an Ihre Luftverkehrsgesellschaft, Versicherungsgesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter.

## **Anmerkung**

Das obige Limit von US \$ 75.000 schließt Kosten der Rechtsverfolgung ein; falls ein Anspruch in einem Land erhoben wird, in dem Kosten der Rechtsverfolgung gesondert zuerkannt werden, beträgt das Limit US \$ 58.000 einschließlich der Kosten der Rechtsverfolgung.

## **Hinweis auf die Verordnungen (EG) 2027/97 und 889/02 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen**

Die Haftung von Luftfahrtunternehmen bzw. von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft i.S.d. Verordnungen entspricht derjenigen nach dem Montrealer Übereinkommen.

„Luftfahrtunternehmen“ sind Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung.

„Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft“ sind Luftfahrtunternehmen mit einer von einem Mitgliedstaat im Einklang mit der Verordnung (EWG) Nr. 2407/92 erteilten gültigen Betriebsgenehmigung.

# TUI Deutschland GmbH

## Pojištění proti úpadku

<b>Sicherungsschein für Pauschalreisen gemäß § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs</b> Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle mitgebuchten Reisetilnehmer. Der Sicherungsschein ist befristet bis zum Ende der gebuchten Reise, längstens aber bis zum 31.12.2021. Veranstalter: TUI Deutschland GmbH - Sicherungsschein Nummer: 1.050.430	
Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz des oben bezeichneten Reiseveranstalters gegenüber dem unten angegebenen Kundengeldabsicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch im Sinne des § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs zu.	Die Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Geschäftsjahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 110 Mio. Euro. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zum Höchstbetrag steht.
Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an: <b>Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG</b> Briefanschrift: Postfach 80 04 05, 81604 München Hausanschrift: Thomas-Dehler-Straße 2, 81737 München Telefon: + 49 89 4166 -1500	<b>Deutscher Reisepreis-Sicherungsverein VVaG (Kundengeldabsicherer)</b>  Vorsitzender des Aufsichtsrats: Norbert Fiebig Vorstand: Ralf Günther, Lothar Sturm; Sitz der Gesellschaft: Berlin (AG Charlottenburg HR B 128319 B).
Schadenregulierungsstelle: ERGO Reiseversicherung AG, Postfach 80 06 20, 81605 München, Telefon: + 49 89 4166 -1570; Telefax: + 49 89 4166 -2570	 

**Bitte beachten:** Der Reisende hat alle Auskünfte zu erteilen sowie Unterlagen vorzulegen, die zur Feststellung der Leistungspflicht erforderlich sind. Er hat alles zu vermeiden, was zu einer unangemessenen Kostenerhöhung führen kann.



## Úprava 74. vydání pro rezervace v Rakousku Platí pro nové rezervace od 1. listopadu 2020

### PODROBNÉ CESTOVNÍ PODMÍNKY

Milý prázdninový hoste,

věnujte prosím vaši pozornost těmto cestovním podmínkám, neboť s vaší rezervací tyto cestovní podmínky, o nichž jste před rezervací informován, uznáváte. Platí pro všechny zájezdy cestovní kanceláře TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH (a výjimkou značek „atraveo“ a „TUI Villas“), v následujícím oba jako „cestovní kancelář“, jakož i - body 12-13 - pro v místě pobytu u vedení cesty rezervované výlety. Doplnují a plní zákonné předpisy §§ 651a - y BGB (Občanský zákoník/ObZ) a článků 250 a 252 zákona EGBGB (Uváděcí zákon k BGB).

Tyto cestovní podmínky neplatí pro zprostředkované jednotlivé služby (např. vstupenky jako jednotlivé služby, TUI Bootsferien a služby TUI Ticket Shop (TTS)), jakož i pro zprostředkování spojených cestovních služeb ve smyslu § 651w ObZ. O těchto obdržíte vždy speciální informace. Mimoto platí tyto cestovní podmínky pro služební cesty jenom do té míry, pokud tyto cesty nevycházejí z rámcové smlouvy o organizování služebních cest. Tyto cestovní podmínky jsou k nalezení na internetu na [www.tui.com](http://www.tui.com) > Servis & Kontakt > TUI AGB & Reisebedingungen/TUI Všeobecné obchodní podmínky & Cestovní podmínky.

#### 1 Uzavření cestovní smlouvy, cizí služby

1.1 S vaším přihlášením nabízíte cestovní kanceláři závazně uzavření smlouvy o zájezdu. Základem této nabídky je vypsání cesty a doplňující informace cestovní kanceláře pro příslušnou cestu, pokud je máte při rezervaci k dispozici. Smlouva o zájezdu se uskutečňuje doručením prohlášení o přijetí ze strany cestovní kanceláře. Toto nepotřebuje žádnou určitou formu.

1.2 Zákazník ručí za všechny smluvní závazky cestujících, pro které rezervoval jako za své, pokud tento závazek převzal výslovným a zvláštním prohlášením.

1.3 Při nebo neprodleně po uzavření smlouvy obdržíte potvrzení o cestě, které obsahuje všechny důležité údaje o vámi rezervovaných cestovních službách. Při současné přítomnosti obou stran, především v cestovní agentuře, máte nárok na potvrzení o cestě v papírové formě, jinak, zvláště v elektronickém obchodním styku, stačí předání na trvalém elektronickém datovém nosiči. Odchyluje-li se potvrzení od vašeho přihlášení cesty, je cestovní kancelář vázána na novou nabídku 10 dnů. Smlouva se uskuteční na základě této nové nabídky, pokud cestovní kancelář poukázala na změny ve smyslu nové nabídky a splnila své předsmulvné informační povinnosti, a vy jste deklaroval cestovní kanceláři v rámci závazné lhůty její přijetí výslovným prohlášením nebo platbou zálohy.

1.4 Od cestovní kanceláře poskytnuté předsmulvné informace o důležitých vlastnostech cestovních služeb, o ceně cesty a všech dodatečných nákladech, platebních možnostech, minimálním počtu účastníků a paušálech za odstoupení (podle čl. 250 § 3 bod 1, 3 až 5 a 7 EGBGB), nejsou jenom tehdy součástí smlouvy o zájezdu, pokud je toto mezi stranami výslovně dohodnuto.

1.5 Poukazujeme na to, že podle §§ 312 odst. 7, 312g odst. 2 věta 1 čís. 9 ObZ neexistuje u smluv o zájezdu podle § 651a a § 651c ObZ uzavřených na dálku (dopisy, telefon, tele kopie, emaily, SMS, rádio, tele média a online služby), žádné právo na odvolání, nýbrž pouze zákonná práva na odstoupení a výpověď, zvláště potom právo na odstoupení podle § 651h ObZ (viz k tomu i bod 8). Právo na odvolání však existuje tehdy, když je smlouva o cestovních službách podle § 651a ObZ uzavřena mimo obchodní prostory, ledaže by ústní jednání, na kterých se zakládá uzavření smlouvy, vycházela z předcházející objednávky spotřebitele; v posledně jmenovaném případě neexistuje žádné právo na odvolání.

#### 2 Platba

2.1 K zajištění peněz zákazníků uzavřela cestovní kancelář pojištění proti insolvenčnímu u Deutschen Reisepreis Sicherungsverein VVaG (DRS).

Potvrzení o pojištění se nachází na potvrzení. Mimoto vyplývají z potvrzení i částky pro zaplacení zálohy a zbytku ceny a popřípadě pro odstoupení.

2.2 Pokud zahrnuje cesta leteckou přepravu, je při uzavírání smlouvy splatná proti vydání potvrzení záloha ve výši 25 % z celkové ceny cesty.

Nezahrnuje-li cesta žádnou leteckou přepravu, je splatná záloha ve výši 20% z celkové ceny cesty, přičemž to neplatí pro produkty označené „Bezplatné storno do 18 hodin v den příjezdu/Kostenloser Storno bis 18 Uhr am Anreisetag“; v tomto ohledu se uplatňuje ustanovení bodu 2.3.

2.3 Zbytek ceny je splatný 4 týdny před nástupem cesty, když je jisté, že bude vaše cesta – tak jak je rezervována – uskutečněna a cestovní plán je připraven ve vaší prodejní agentuře (např. cestovní agentura, online cestovní agentura, Call centrum) k vyzvednutí nebo je vám podle dohody předán. U krátkodobých rezervací (od 28. dne před počátkem cesty) je okamžitě splatná celá cena cesty.

2.4 Poplatky v případě odstoupení (srovnej bod 8) a manipulační poplatky a poplatky za změnu rezervace (srovnej bod 9), jsou splatné vždy okamžitě.

2.5 Platba přímo na cestovní kancelář

2.5.1 Při platbě SEPA vrubopisem potřebuje cestovní kancelář (popř. přes vaši prodejní agenturu) takzvaný "Mandát", který povoluje zatížení vašeho bankovního konta částkou placené ceny cesty (záloha a zbývající částka) vrubopisem. Mandát je částí potvrzení.

2.5.2. U mnoha značek cestovních kanceláří můžete vaši cestu platit také kreditní kartou. Cestovní kancelář potřebuje (popř. přes prodejní agenturu) vaši adresu, nebo popř. adresu příjemce cestovních podkladů, jakož i váš souhlas k odepsání částky z vaší kreditní karty. Při online prodeji je v některých případech nutný ještě další doklad k ověření oprávněnosti.

3.5.3 U mnoha značek cestovních kanceláří můžete vaši cestu platit také kreditní kartou. Cestovní kancelář potřebuje (popř. přes prodejní agenturu) vaši adresu, nebo popř. adresu příjemce cestovních podkladů, jakož i váš souhlas k odepsání částky z vaší kreditní karty. Při online prodeji je v některých případech nutný ještě další doklad k ověření oprávněnosti.

2.6 Platba na prodejní agenturu

Ve výjimečných případech může být provedena jak platba zálohy, tak i platba zbytku ceny cesty při převzetí cestovního plánu na vaši prodejní agenturu.

2.7 Změny dohodnutého způsobu platby mohou být provedeny pouze do 35 dnů před nástupem cesty a jenom na ještě otevřené platby.

2.8 Nedojde-li vám cestovní plán nejpozději do 4 dnů před nástupem cesty, obraťte se ihned na vaši prodejní agenturu. Při krátkodobých rezervacích nebo změnách cesty od 14 dnů před nástupem cesty, obdržíte plán cesty stejným způsobem jako u dlouhodobých rezervací. Ve

vašem vlastním zájmu vás prosíme, cestovní plán po jeho obdržení pečlivě překontrolovat.

2.9 Nejsou-li splatné platby zaplacené vůbec nebo ne zcela, a nezaplatíte-li ani po upomínce se stanovenou lhůtou, může cestovní kancelář od příslušné smlouvy odstoupit, ledaže by již k tomuto okamžiku existovala zásadní závada cesty. Cestovní kancelář může při odstoupení od cestovní smlouvy ve smyslu předcházející věty požadovat jako odškodnění poplatky za odstoupení podle bodů 8.2, 8.5. Když neplatíte platby i přes jejich splatnost, vyhrazuje si cestovní kancelář náúčtovat dodatečně za druhou upomínku paušální náklady ve výši € 1,50. Zůstává na vaši vůli prokázat, že nevznikly žádné nebo výrazně nižší náklady.

2.10 Náklady na vedlejší služby, jako obstarání víz apod., nejsou součástí ceny cesty, pokud to není v popisu služeb výslovně uvedeno. Pokud tyto náklady vzniknou, uhradte je prosím prodejní agentuře.

### 3 Dětské slevy

Rozhodujícím je věk dítěte při nástupu cesty. Nezávisle na tom musí být při rezervaci uvedeno každé spolucestující dítě a jeho věk. Rozsah dětských slev najdete v příslušném popisu služeb. Děti

pod 2 roky jsou při charterových letech přepravovány v rámci paušálních arrangementů bezplatně, bez nároku na sedadlo, pokud s každým dítětem spolucestuje jedna dospělá, doprovázející osoba. V rámci paušálních arrangementů s leteckou linkovou přepravou a při čistých leteckých nabídkách (charterový, resp. linkový let) jsou děti pod 2 roky zatěžovány 10% letových nákladů, bez nároku na vlastní sedadlo. Při nesprávných údajích o věku, je cestovní kancelář oprávněna doučtovat si z nich vycházející rozdíl ke správně ceně cesty, včetně dodatečného manipulačního poplatku ve výši € 50,-. Zůstává na vaši vůli prokázat, že nevznikly žádné nebo výrazně nižší manipulační náklady.

#### **4 Zvláštní upozornění pro prázdninové byty, prázdninové domy TUI Cars a obytné přívěsy**

V ceně cesty nejsou zpravidla zahrnuty vedlejší náklady závislé na výši spotřeby nebo za vámi požadované dodatečné služby. Pokud není v popisu služeb zmíněno jinak, platí se přímo na místě. Prázdninový byt/prázdninový dům/obytný přívěs smí být obýván pouze tím počtem dospělých a dětí, uvedeným v popisu služeb a zaznamenaným v potvrzení. Uvedené termíny příjezdu a odjezdu jsou závazné. Při předávání klíčů může být požadována přiměřená částka (kauce) jako pojistka na event. způsobené škody nebo na místě zpoplatňované, na spotřebě odvislé vedlejší náklady. Částka je vrácena zpět nebo započítána, když jsou při ukončení pobytu vráceny bytová jednotka / prázdninový dům / obytný přívěs a inventář v čistém a náležitém stavu.

#### **5 Mimořádná přání, individuální organizace cesty, vedení cesty**

##### **5.1 Mimořádná přání**

5.1.1 Prodejní agentury smějí přijmout mimořádná přání pouze tehdy, když jsou tato označena jako nezávazná. Cestovní kancelář se snaží

vyhovět podle možností vašim přáním na mimořádné služby, které nejsou vypsány, např. sousední pokoje nebo pokoje v určité poloze.

Prodejní agentury nejsou ani před, ani po uzavření cestovní smlouvy oprávněny, slibovat nebo domlouvat bez písemného potvrzení cestovní kanceláře služby, odchylující se od popisu služeb, resp. již uzavřených cestovních smluv, pokud k tomu nejsou mimořádně zmocněny.

Zohledněte prosím, že v rámci jedné bytové jednotky mohou být rezervovány pouze identické stravovací služby. Toto platí i pro spolucestující děti.

5.1.2 Za zpracování individuálních cest, odchylujících se od příslušného popisu služeb, se účtuje poplatek ve výši max. € 50,- na cestujícího a týden.

5.1.3 Při změnách rezervací letů a/nebo hotelů požadovaných cestujícími v cílové destinaci, si cestovní kancelář vyhrazuje naúčtovat na osobu k popřípadě vzniklým vícenákladům, ještě přiměřený manipulační poplatek. U nabídek XTUI není změna rezervace letu možná.

5.1.4 Vzít si s sebou domácí zvířata je dovoleno pouze v těch případech, kde to popis služeb výslovně připouští.

##### **5.2 Prodloužení cesty**

Pokud chcete zůstat na vašem dovolenkovém místě déle, oslovte pokud možno včas vaše vedení cesty nebo místní zastoupení cestovní kanceláře. Rádi prodloužíme váš pobyt, pokud jsou k dispozici odpovídající možnosti ubytování a zpětné přepravy. Náklady za prodloužení se platí na místě. Zohledněte prosím i s vaší cestou zpět spojené tarifní podmínky, jakož i platnost vašich cestovních pojištění a eventuálně potřebných víz. U nabídek XTUI není prodloužení cest možné.

##### **5.3 Vedení cesty, servis**

Při nabízených cestách o vás bude na místě pečováno; ve většině prázdninových destinací od vedoucích cest cestovní kanceláře, resp. místních zástupců cestovní kanceláře (např. pronajímatelů prázdninových bytů). Jinak najdete kontaktní data ve vašem cestovním plánu, na [www.meinetui.info](http://www.meinetui.info), v "MEINE TUI" smartphone app a ve vašem hotelu. Při reklamacích zohledněte prosím mimořádná upozornění pod bodem 13.7.2.

## **6 Letecká přeprava**

6.1 Provádějí letecký dopravce/ unijní seznam Cestovní kancelář je podle Nařízení (EU) č. 2111/2005 ze dne 14.12.2005 povinná, informovat vás při rezervaci o identitě provádějícího(ch) leteckého(ých) dopravce(ů). Pokud není při rezervaci ještě provádějí letecký dopravce definitivně jistý, budete nejdříve informováni o pravděpodobně provádějícím(ch) leteckém(ých) dopravci(ích). Jakmile je identita definitivně známa, budete odpovídajícím způsobem informováni. V případě záměny provádějícího leteckého dopravce po rezervaci, musíte být o změně co nejrychleji informováni. Seznam leteckých dopravců, kteří podléhají zákazům provozu v EU ("unijní seznam"), najdete na [www.lba.de](http://www.lba.de) > Často hledané / Häufig gesucht > Airlines se zákazem letů / Airlines mit Flugverbot.

### **6.2 Mezipřistání**

Cestovní kancelář poukazuje na to, že při přímých letech může dojít z letových a programově-technických důvodů k mezipřistáním.

6.3 Důrazně doporučujeme, přepravovat peníze, cenné předměty, technické přístroje a léky výhradně v příručním zavazadle.

## **7 Změna služeb**

7.1 Před uzavřením smlouvy může cestovní kancelář provést kdykoliv změnu popisů služeb, o kterých bude cestující před rezervací samozřejmě informován.

7.2 Změny významných služeb vůči dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, které jsou nutné po uzavření smlouvy a před počátkem cesty, a které nebyly od cestovní kanceláře zaviněny věrolovně a z nekalého úmyslu, jsou povoleny jenom potud, pokud se nejedná o podstatné změny a nenaruší-li se jimi celkový charakter rezervované cesty. Eventuální nároky na záruční plnění zůstávají nedotčeny, zvláště pokud jsou změněné služby závadné.

7.3 Cestovní kancelář je povinná, informovat zákazníka na trvalém datovém nosiči o podstatných změnách služeb neprodleně po zjištění jejich důvodů. Popřípadě nabídne zákazníkovi bezplatnou změnu rezervace nebo bezplatné odstoupení. Pro náhradní přepravu kvůli změně letiště je zákazníkovi k dispozici k vašemu cestovnímu plánu popřípadě přiložená jízdenka Zug-zum-Flug/Vlakem-k-letadlu (srovnej bod 13.6).

7.4 V případě významné změny podstatné vlastnosti cestovní služby nebo odchylky od mimořádných požadavků zákazníka, které se staly součástí smlouvy o zájezdu, je zákazník oprávněn, během přiměřené lhůty, stanovené od cestovní kanceláře společně se sdělením o změně, změnu buď přijmout, nebo odstoupit bezplatně od smlouvy o zájezdu, nebo požadovat účast na náhradní cestě, když mu cestovní kancelář takovou cestu nabídla. Zákazník má na výběr, na sdělení cestovní kanceláře reagovat nebo ne. Když zákazník na sdělení cestovní kanceláře reaguje, potom může souhlasit se změnou smlouvy, požadovat účast na náhradní cestě, když mu taková byla nabídnuta, nebo od smlouvy bezplatně odstoupit. Když zákazník na sdělení cestovní kanceláře nereaguje, nebo ne během stanovené lhůty, platí sdělená změna jako přijatá. Na to musí být zákazník v prohlášení podle bodu 7.3 jasně, srozumitelně a zvláště formou upozorněn.

7.5 Pokud mají změněné služby nedostatky, zůstávají eventuelní záruční nároky nedotčeny. Měla-li cestovní kancelář při realizaci změněné, resp. náhradní cesty stejného charakteru nižší náklady, musí být zákazníkovi podle § 651m odst. 2 ObZ tato rozdílná částka nahrazena.

7.6 U lodních cest rozhoduje o nutných změnách jízdních časů a/nebo tras, např. z bezpečnostních nebo povětrnostních důvodů, pouze kapitán.

## **8 Odstoupení cestujícího před počátkem cesty/poplatky za odstoupení**

8.1 Zákazník může před počátkem cesty od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Odstoupení musí být deklarováno vůči cestovní kanceláři.

Pokud byla cesta rezervována přes zprostředkovatele cesty, může být odstoupení deklarováno i vůči němu. Zákazníkovi se doporučuje, deklarovat odstoupení na trvalém datovém nosiči.

8.2 Odstoupí-li zákazník před počátkem cesty nebo nenastoupí-li cestu, tak ztrácí cestovní kancelář nárok na cenu cesty. Místo toho může cestovní kancelář požadovat přiměřené odškodnění, pokud není za odstoupení zodpovědná, nebo se na místě určení nebo v jeho bezprostřední blízkosti nevyskytnou mimořádné okolnosti, které významně negativně ovlivní realizaci zájezdu nebo přepravu osob na místo určení; okolnosti jsou nevyhnutelné a mimořádné, pokud nepodléhají kontrole cestovní kanceláře a jejich následkům se nedalo zabránit ani tehdy, když by byla přijata všechna únosná opatření. Poplatky za odstoupení jsou paušalizované v bodě 8.4. Určují se cenou cesty s odečtením hodnoty výdajů ušetřených cestovní kanceláří, jakož i tím, co může získat jiným využitím cestovních služeb. Následující paušály zohledňují ještě dobu mezi prohlášením o odstoupení a počátkem cesty. Na požádání zákazníka mu je musí cestovní kancelář zdůvodnit. Zákazník může mimoto prokázat, že cestovní kanceláři příslušející poplatky jsou výrazně nižší, než od ní požadované paušály za odškodnění.

8.3 Poplatky za odstoupení musí být zaplacený i poté, když se účastník cesty nenachází včas v termínech uvedených v cestovních dokumentech na příslušném odletovém letišti nebo místě odjezdu, nebo když nenastoupí cestu z důvodů chybějících cestovních dokumentů, jako např. cestovního pasu nebo potřebných víz, za které není zodpovědná cestovní kancelář.

8.4 Paušální nárok na poplatky za odstoupení činí při odstoupení zpravidla na osobu/na obytnou jednotku:

8.4.1 Standardní poplatky:

Cestování letadlem do 30. dne před odletem 25%

od 29. dne před odjezdem 40%

od 19. dne před odjezdem 50%

od 9. dne před odletem 75%

od 3. dne před odletem do v den odjezdu nebo v No-show 80% cestovní ceny

B Cestování bez letecké dopravy

do 30. dne před odletem 20%

od 29. dne před odjezdem 40%

od 19. dne před odjezdem 50%

od 9. dne před odletem 75%

od 3. dne před odletem do v den odjezdu nebo v No-show 80% cestovní ceny

8.4.2 Výjimky ze standardního pravidla:

Prázdninové byty / domy / apartmány, Karavanové parky, také při cestování autobusem nebo vlakem, Motocyklové zájezdy, letecké výlety Soukromé cestování

až 46. den před odletem 25%

od 45. dne před odjezdem 50%

od 35. dne před odletem do v den odjezdu nebo pokud jízda není zahájena 80% cestovní ceny

B Výlety lodí, tábornické programy

do 31. dne před odletem 25%

od 30. dne před odjezdem 40%

od 24. dne před odjezdem 50%

od 17. dne před odletem 60%

od 10. dne před odletem do v den odjezdu nebo pokud jízda není zahájena 80% cestovní ceny

C Pokud jsou vstupenky pouze zprostředkovány, např. B. u muzikálů storno podmínky příslušného poskytovatele, který vám bude sdělen při rezervaci vůle.

D U produktů označených „80% Storno poplatky z rezervace“ jsou označeny, osamostatní se od okamžiku odstoupení Storno poplatky ve výši 80% z ceny zájezdu z důvodu. U produktů označených „Zdarma Zrušení do 18:00 v den příjezdu“ označeno jsou, pokud vyberete do 18:00 (SEČ) žádné storno poplatky v den příjezdu pozdější rezignaci až do no-show za cestu budou účtovány storno poplatky ve výši Je splatných 80% z ceny zájezdu.

E U speciálních produktů od cestovní kanceláře Wolters Reisen GmbH (s výjimkou značek „Atraveo“ a „TUI Villas“) se liší Podmínky, které vám budou poskytnuty před provedením rezervace a aktuální stav na [www.rundreisen-wolters.de/agb](http://www.rundreisen-wolters.de/agb) naleznete: Plavba s Hurtigrutenem, MS Ocean Majesty, MS Hamburk, MS Hondius, MS Plantius, MS Ortelius, Havila Voyages a Göta Canal, stejně jako pro některé Finsko zimní programy.

F Pro nabídky od XTUI

do 31. dne před odjezdem 40%

od 30. dne před odletem 60%

od 17. dne před odjezdem 70%

od 10. dne před odletem do v den odjezdu nebo pokud jízda není zahájena 80% cestovní ceny

G 1) Pro nabídky od Itur s leteckou dopravou

do 31. dne před odjezdem 40%

od 30. dne před odletem 60%

od 14. dne před odletem do v den odjezdu nebo v No-show 80% cestovní ceny

G 2) Pro nabídky od Itur bez letecké dopravy

do 31. dne před odletem 20%

od 30. dne před odjezdem 40%

od 14. dne před odletem do v den odjezdu nebo v No-show 80% cestovní ceny

8.5 Touroperátor si vyhrazuje právo na výměnu výše uvedené paušály vyšší, individuálně požadovat vypočítanou náhradu, pokud Tour operátor dokazuje, že je mnohem vyšší Výdaje jako příslušná paušální sazba vznikly. V tomto případě je cestovní kancelář povinen zaplatit požadovanou náhradu s přihlédnutím k ušetřeným výdajům a jakékoli jiné použití Konkrétně vyčíslete a zdokumentujete cestovní služby.

8.6 Je touroperátor do částečné nebo úplné vrácení Je povinen okamžitě zaplatit cestovní cenu ale v každém případě do 14 dnů po Poskytnout přístup k prohlášení o odstoupení.

8.7 Vaše právo podat žádost v přiměřené lhůtě Začátek cesty trvalým prohlášením Datový nosič k poskytnutí náhradního účastníka (viz 9.2 níže), zůstává přes výše uvedené Podmínky nejsou ovlivněny. Takové vysvětlení je v v každém případě včas, když kontaktují cestovní kancelář je přijata nejpozději sedm dní před zahájením cesty.

## **9 Změna rezervace, náhradní osoba**

9.1 Na vaše přání provede cestovní kancelář, pokud je to proveditelné, až k 31. dni před nástupem cesty, resp. u cest ve smyslu bodu 8.4.2 A až k 46. dni před nástupem cesty, změnu potvrzení (změnu rezervace). Jako změna rezervace platí např. změny termínu cesty, cíle cesty, místa nástupu cesty, ubytování nebo přepravy. Za to je účtován zvláštní poplatek € 50,- na osobu. U poskytovatelů služeb (např. Leteckých společností) vzniklé vícenáklady se účtují zvlášť. Dbejte prosím proto také na řádné napsání vašeho jména odpovídající vašemu pasu. Mimoto platí následující: Při změně přepravy, ubytování (mimo změn v rámci rezervovaného ubytování) nebo termínu cesty se vypočítá podle změněných služeb kompletní nová cena cesty. Jako báze slouží poté platné ceny a podmínky. Při změně v rámci rezervovaného ubytování (např. změna kategorie pokojů, druhu stravování nebo obsazení rezervovaného pokoje) se zjistí nová cena změněných služeb podle cen a podmínek platných pro rezervaci. Změny po výše jmenovaných lhůtách (např. při leteckých cestách/standardní poplatky od 30. dne před nástupem cesty), jakož i změny popisu služeb, na jehož základě bylo rezervováno, mimo jeho dobu platnosti (bod 1.1), mohou být provedeny pouze po odstoupení od cestovní smlouvy podle bodu 8.4, při současném novém přihlášení. Dále mohou být provedeny změny letů, termínu, cíle a nástupu cesty u nabídek od XTUI, a u zvlášť označených zájezdů, které obsahují speciální tarify pro linkové lety, vždy pouze po odstoupení od cestovní smlouvy za podmínek podle bodu 8.4, při současném novém přihlášení. U produktů, označených poznámkou „80 % poplatek za odstoupení od rezervace“, neexistuje žádný nárok na změnu rezervace.

9.2 V rámci přiměřené lhůty před počátkem cesty může cestující deklarovat na trvalém datovém nosiči, že místo něho převezme práva a povinnosti z cestovní smlouvy třetí osoba. Takovéto prohlášení je v každém případě včasné, když je doručeno cestovní kanceláři nejpozději 7 dnů před počátkem cesty. Cestovní kancelář může nástup třetí osoby na místo cestujícího odmítnout, když tato třetí osoba nespĺňuje smluvní požadavky cesty. Nastoupí-li třetí osoba na místě přihlášeného účastníka, je cestovní kancelář oprávněna, požadovat za jí vzniklé náklady s účastí třetí osoby paušální manipulační poplatek € 10,-. Vůči poskytovatelům služeb (např. letecké společnosti) skutečně vzniklé vícenáklady se účtují zvlášť. Cestovní kancelář musí cestujícímu prokázat, v jaké výši jí vstupem třetí osoby vznikly vícenáklady. Cestujícímu je ponecháno na vůli prokázat, že s nástupem třetí osoby nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady. Za cenu cesty a nástupem náhradní osoby vzniklé náklady ručí přihlášený účastník a náhradní osoba jako spoludlužníci.

9.3 U produktů označených „Bezplatné storno do 18 hodin v den příjezdu“, jsou možné bezplatná změna rezervace podle bodu 9.1 a nahrazení třetí osobou podle bodu 9.2 do 18:00 hodin (SEČ) v den příjezdu.

## **10 Cestovní pojištění**

Cestovní kanceláře doporučují uzavření obsáhlého balíčku cestovních pojištění, zvláště včetně pojištění nákladů na odstoupení od cesty, jakož i pojištění ke krytí nákladů se zpětnou přepravou při úrazech nebo nemoci (u všech je možná i samostatná rezervace). K tomuto bodu věnujte prosím pozornost mimořádným nabídkám v příslušných popisech služeb. Detaily k pojistné ochraně najdete připojené na tyto cestovní podmínky nebo je obdržíte ve vaší prodejní agentuře.

## **11 Odstoupení a výpověď ze strany cestovní kanceláře**

11.1 Cestovní kancelář může vypovědět cestovní smlouvu bez dodržení lhůty, pokud cestující přes předchozí upozornění ze strany cestovní kanceláře trvale narušuje uskutečnění cesty. Stejně platí, pokud se cestující chová v takové míře v rozporu se smlouvou, že je okamžitě zrušení smlouvy opodstatněné. Avšak cestovní kancelář si ponechává nárok na cenu cesty. Eventuální vícenáklady na přepravu zpět nese rušitel sám. Cestovní kancelář si však musí nechat započíst hodnotu ušetřených výdajů, jakož i toho zisku, získaného jiným využitím neposkytnutých služeb, včetně ji dobropisovaných částek od poskytovatelů služeb.

11.2 Cestovní kancelář může až do 5 týdnů před nástupem cesty (doručení u cestujícího) odstoupit od cesty při nedosažení minimálního počtu účastníků, uvedeného v příslušném popisu služeb, resp. předmluvních informacích a v potvrzení. Cestovní kancelář bude cestujícího samozřejmě informovat, pokud bude již dříve zřetelné, že nemůže být dosaženo minimálního počtu účastníků. Prohlášení o odstoupení se neprodleně doručuje cestujícímu. Zaplacenou cenu cesty potom obdržíte neprodleně zpět, v každém případě ale během 14 dnů po doručení prohlášení o odstoupení.

11.3 Cestovní kancelář může před počátkem cesty odstoupit od smlouvy, pokud je jí na základě nevyhnutelných, mimořádných okolností bráněno v plnění smlouvy; v tomto případě musí deklarovat odstoupení neprodleně po zjištění důvodu k odstoupení. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy, tak ztrácí nárok na domluvenou cenu cesty.

11.4 Cestovní pokyny Ministerstva zahraničí obdržíte na internetu na [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de), jakož i na tel. Čísle (030) 5000-2000.

## **12 Reklamace, náprava, snížení ceny, výpověď**

12.1 Není-li cestovní služba poskytnuta vůbec nebo ne bez závad, může cestující požadovat nápravu. Cestovní kancelář může nápravu odmítnout, pokud je nemožná nebo je spojená s nepřiměřenými náklady.

12.2 Cestující může požadovat snížení ceny cesty, pokud nebyly cestovní služby poskytnuty ne bez závad, a on nezanedbá z vlastní viny (bez zaviněného průtahy) oznámení těchto závad. Práva vyplývající ze snížení ceny cesty (§ 651m ObZ) jsou promlčena odlišně od § 651j ObZ během tří let. Pro počátek promlčení platí § 199 odst. 1 ObZ.

12.3. Nemůže-li cestovní kancelář sjednat na základě zaviněného neoznámení závady nápravu, nemůže cestující uplatňovat jak nároky na snížení ceny podle § 651m ObZ, tak ani nároky na náhradu škody podle § 651n ObZ.

12.4 Je-li zájezd následkem závady cesty podstatně narušen a cestovní kancelář neprovedla v přiměřené lhůtě nápravu, může cestující cestovní smlouvu – v jeho vlastním zájmu a z důvodů prokazatelnosti se doporučuje písemná forma - vypovědět. Stanovení lhůty pro nápravu není nutné, pokud cestovní kancelář odmítne nápravu nebo je nutná okamžitá náprava. Je-li poté smlouva vypovězena, zůstává cestujícímu, pokud smlouva zahrnuje dopravu, nárok na zpětnou přepravu. Potom dluží cestovní kanceláři jenom tu část z ceny cesty, která připadá na již poskytnuté služby, resp. k ukončení zájezdu ještě poskytnuté služby.

12.5 V případě záruky „peníze-zpět“ cestovní kanceláře TUI Deutschland GmbH platné pro letecké cesty značky "TUI", dbejte prosím pokynů v dotčených popisech služeb.

### **13 Náhrada škody**

13.1 Při závadě cesty může cestující bez újmy na snížení ceny cesty (snížení) nebo výpovědi, požadovat náhradu škody, ledaže by byla závada cesty zaviněna cestujícím, zaviněna třetí osobou, která není ani poskytovatelem služeb, ani se nepodílí jiným způsobem na poskytnutí cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu, a pro cestovní kancelář nebyla předvídatelná nebo odvrátitelná, nebo byla zaviněna neodvrátitelnými, výjimečnými okolnostmi. Když byla cesta zmařena nebo podstatně narušena, může požadovat přiměřené peněžní odškodnění za zbytečně čerpanou dovolenou.

#### **13.2. Omezení ručení**

Ručení cestovní kanceláře za škody, které nejsou škodami tělesnými, je omezeno na trojnásobek ceny cesty, pokud se nejedná o zaviněnou škodu způsobenou cestujícím.

#### **13.3 Deliktní nároky na náhradu škody**

Za všechny nároky na náhradu škody vůči cestovní kanceláři na základě nezákonného jednání, pokud se nezakládají na záměru nebo hrubé nedbalosti, je ručení za věcné škody omezeno do výše trojnásobku ceny cesty. Tyto maximální částky ručení platí vždy na cestujícího a cestu.

Možné, nad toto jdoucí nároky podle Montrealské úmluvy, resp. Zákona o leteckém provozu, zůstávají tímto omezením nedotčeny.

13.4 Cestovní kancelář neručí za narušení služeb, tělesné újmy a věcné škody v souvislosti se službami, které jsou jako cizí služby pouze zprostředkovávány (např. výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy, přepravní služby k vypsání výchozímu místu a zpět), když jsou tyto služby výslovně a s uvedením zprostředkovaného smluvního partnera označeny tak, že je pro cestujícího patrné, že nejsou součástí zájezdu. Nárok na náhradu škody vůči cestovní kanceláři je omezen nebo vyloučen v té míře, platí-li pro cestovní služby poskytované poskytovatelem služby mezinárodní dohody nebo z takových vycházející zákonné předpisy, podle kterých podléhá uplatnění nároku na náhradu škody určitým předpokladům nebo omezením nebo je jeho uplatnění za určitých předpokladů vyloučeno.

13.5 Za účast na sportovních a ostatních volnočasových aktivitách zodpovídáte sami. Sportovní zařízení, náradí a vozidla byste měli před jejich použitím přezkontrolovat. Za úrazy vzniklé při sportovních akcích a ostatních volnočasových aktivitách ručí cestovní kancelář pouze tehdy, pokud se v tomto smyslu provinila. Cestovní kancelář doporučuje uzavření úrazového pojištění.

13.6 Pokud je to vypsáno, obsahuje váš cestovní plán jízdenky "Vlakem k letadlu" Německých drah/DB AG. Přeprava je prováděna na základě



podmínek příslušné přepravní společnosti, které je možno na přání zpřístupnit. Práva a povinnosti cestovní kanceláře a cestujících podle cestovního smluvního práva a těchto podrobných cestovních podmínek nejsou podmínkami jednotlivých přepravních společností omezena.

Za včasný příjezd na letiště je každý cestující zodpovědný sám, ledaže by se zpoždění zakládalo na úmyslném nebo hrubě nedbalém zanedbání povinností ze strany cestovní kanceláře.

### 13.7 Povinná součinnost, reklamace

13.7.1 Každý cestující je povinen v rámci zákonných ustanovení spolupůsobit při výskytu narušení služeb v té míře, aby bylo event. škodě zabráněno nebo byla co možná nejnížší.

13.7.2 Pokud byste měli mít proti očekávání důvod k reklamaci, musí být tato neprodleně sdělena na místě ve smyslu bodu 5.3, věta 1. našemu místnímu vedení cesty, resp. kontaktní osobě ve smyslu bodu 5.3., věta 2 a žádáno o nápravu. Nejsou-li vedení cesty, resp. Vaše kontaktní osoba dosažitelní, obraťte se na poskytovatele služeb (např. transfer-dopravce, hoteliery, vedení lodi) nebo na cestovní kancelář (kontaktní data viz níže na konci), resp. na její místní zastoupení nebo vašeho zprostředkovatele cesty. Potřebná telefonní a faxová čísla, jakož i e-mail-adresy najdete ve vašem cestovním plánu nebo v popisu služeb (bod 1.1), resp. v informačních deskách v hotelu. Hosté prázdninových bytů/domů/apartmánů musí bezodkladně vyžadovat nápravu u kontaktních osob uvedených v cestovním plánu.

Cestovní kancelář doporučuje nahlásit škody nebo zpoždění při doručení cestovních zavazadel a nákladu u leteckých cest neprodleně na místě, avšak nejpozději během 7 dnů po objevení škody na zavazadle, u nákladu během 14 dnů od příjetí, v případě zpoždění nejpozději 21 dnů poté, co bylo zavazadlo nebo náklad předáno cestujícímu k dispozici, formou Oznámení o škodě (P.I.R.) příslušné letecké společnosti.

Pokud není vyplněno Oznámení o škodě, odmítají letecké společnosti zpravidla náhrady škody. Mimo toho je třeba oznámit ztrátu, poškození nebo chybné nasměrování cestovních zavazadel vedení cesty nebo místnímu zástupci cestovní kanceláře.

13.7.3 Vedoucí cest nejsou oprávněni k uznání jakýchkoli nároků.

### 13.8 Promlčení

Nároky zákazníka na náhradu škody z § 651n odst. 1 ObZ, s výjimkou nároků na zbytečně čerpanou dovolenou, jsou promlčené odlišně od § 651j ObZ během tří let. Pro počátek promlčení platí § 199 odst. 1 ObZ. Zákonné nároky cestovní kanceláře na náhradu kvůli změně nebo zhoršení věci, přenechaných zákazníkovi v rámci realizace cesty, jsou promlčené za šest měsíců po ukončení cesty.

## 14 Urovnání spotřebitelských sporů/online platforma a postoupení

### 14.1 Urovnání spotřebitelských sporů/online platforma k urovnání sporů

TUI Deutschland GmbH a Wolters Reisen GmbH se v současnosti neúčastní na - pro ně dobrovolném - jednání k alternativnímu urovnání sporu podle zákona k urovnání spotřebitelských sporů. Proto nemůže být od našich zákazníků využíván takovýto postup a také ne platforma k online urovnání spotřebitelských sporů (OS-Plattform) poskytnutá od EU komise na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

14.2 Postoupení nároků vůči cestovní kanceláři je vyloučeno. Toto neplatí pro spolucestující rodinné příslušníky nebo spolucestující ze společně přihlášené skupiny.

## 15 Pasová, vízová, celní, devizová a zdravotní ustanovení

15.1 Cestovní kancelář bude informovat zákazníka / cestujícího před uzavřením smlouvy - a popř. až k nástupu cesty o jejich eventuálních změnách - o obecných pasových a vízových požadavcích, jakožto o zdravotně-policejních formalitách země určení, včetně přibližných lhůt pro získání potřebných víz.

15.2 Cestující je sám zodpovědný za dodržení všech předpisů, důležitých pro uskutečnění cesty. Veškeré újmy, zvláště platby nákladů na zpětnou přepravu, které vzniknou na základě

nerespektování těchto předpisů, jdou k jeho tíži, s výjimkou těch, které jsou podmíněny neposkytnutím informací nebo nesprávnou informací ze strany cestovní kanceláře.

15.3 Cestovní kancelář neručí za včasné udělení a doručení nutných víz od příslušných diplomatických zastoupení, když jste ji pověřili jejich obstaráním, ledaže by byla cestovní kancelář za zpoždění zodpovědná. Na získání víz apod. od příslušných míst musíte počítat s časovým prostorem přibližně 8 týdnů.

15.4 Vyhledejte si prosím v předmluvních informacích, zda je pro vaši cestu nutný cestovní pas nebo zda stačí občanský průkaz a dbejte na to, aby měly váš cestovní pas nebo váš občanský průkaz pro cestu dostatečně dlouhou platnost. Děti potřebují vlastní cestovní dokumenty.

15.5 Celní a devizové předpisy jsou v různých zemích velmi přísně dodržovány. Informujte se prosím přesně a bezpodmínečně tyto předpisy dodržujte.

15.6 Od různých států jsou vyžadována určitá očkování, která nesmí být mladší než 8 dnů a ne starší než 3 roky (neštovice), resp. 10 let (žlutá zimnice). Tato očkování musíte prokázat také německým úřadům, pokud se vracíte z určitých zemí (např. Afrika, Blízký východ). Odpovídající informace najdete v předmluvních informacích a obraťte se také na vaši prodejní agenturu.

## **16 Ochrana osobních údajů**

Osobní údaje, které nám poskytnete k dispozici, jsou zpracovávány a využívány elektronicky, pokud je to potřebné pro uskutečnění smlouvy.

Všechny vaše osobní údaje jsou zpracovávány podle německého a evropského práva na ochranu osobních dat. Další informace k manipulaci s vašimi údaji najdete v našem prohlášení k ochraně osobních údajů na: [www.tui.de/Datenschutz](http://www.tui.de/Datenschutz).

## **17 Obecně**

Neúčinnost jednotlivých ustanovení cestovní smlouvy nemá za následek neúčinnost celé cestovní smlouvy. Stejně platí pro tyto Cestovní podmínky.

Tyto cestovní podmínky a pokyny platí pro cestovní kanceláře

TUI Deutschland GmbH

Karl-Wiechert-Allee 23

30625 Hannover

Obchodní rejstřík: Hannover HRB 62522

Telefon: 0511 567-1111

a

Wolters Reisen GmbH

(s výjimkou značek „atraveo“ a „TUI Villas“)

Postfach 11 51

28801 Stuhr

Obchodní rejstřík: Walsrode HRB 110468

Platnost v době tisku: říjen 2020, Úprava 74. vydání pro rezervace v Rakousku

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Student Agency Travel k.s.

Vezměte prosím na vědomí, že překlad má pouze informační charakter. V případě reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele zájezdu.

Aktualizace 12/2020