

VŠEOBECNÉ CESTOVNÉ PODMIENKY

pre organizované zájazdy a individuálne turistické služby



Rezervácia jednej alebo viacerých cestovných služieb poskytovaných spoločnosťou WINDROSE Finest Travel GmbH (ďalej len "WINDROSE") sa uskutočňuje na základe týchto Všeobecných podmienok pre cestovanie, a to pre

Zmluvy o baliku cestovných služieb
ktoré zahŕňajú aj plavby

a

Zmluvy o individuálnych službách cestovného ruchu

To zahŕňa:

- **Zmluvy na čisto ubytovacie a ubytovacie služby** v hoteloch, rekreačných bytoch a rekreačných domoch (najmä "len let" ako charterový let)
- **Zmluvy na čisto dopravné služby**, ako sú najmä letové služby (najmä "len let" ako charterový let alebo pravidelný let) alebo transferové služby bez ďalších cestovných služieb.
- **Zmluvy na ďalšie individuálne turistické služby**, ako sú najmä vstupenky a skipasy.

s týmito odchýlkami:

Nasledujúce ustanovenia cestovných a platobných podmienok sa vzťahujú výlučne na zájazdy (a nie na individuálne turistické služby):

- 2.1 Poistenie proti insolventnosti
- 4.2 a) Storno pred začiatkom cesty/ storno náklady
- 4.7 Prevod zmluvy na náhradnú osobu
- 14. Pasové, vízové a zdravotné požiadavky

Okrem toho vás upozorňujeme na platnosť jednotlivých ustanovení týchto cestovných a platobných podmienok pre zájazdy a/alebo individuálne turistické služby v príslušnom bode.

1. Uzavretie zmluvy

- Nasledujúce ustanovenia sa vzťahujú na všetky spôsoby rezervácie (napr. v cestovnej kancelárii, priamo u spoločnosti WINDROSE, telefonicky, online atď.):
 - Táto ponuka vychádza z cestovnej brožúry a doplnkových informácií, ktoré spoločnosť WINDROSE poskytuje pre príslušné cestovné služby, pokiaľ sú zákazníkovi k dispozícii v čase rezervácie.
 - Zákazník zodpovedá za všetky zmluvné záväzky spoliecujúcich, pre ktorých uskutočňuje rezerváciu, ako za svoje vlastné, pokiaľ tento záväzok prevzal výslovným a osobitným vyhlásením.
 - Ak sa obsah potvrdenia o rezervácii WINDROSE líši od obsahu rezervácie, predstavuje to novú ponuku spoločnosti WINDROSE. Zmluva sa uzatvára na základe tejto novej ponuky, pokiaľ spoločnosť WINDROSE upozornila na zmenu v súvislosti s novou ponukou a splnila svoje informačné povinnosti pred uzavretím zmluvy a zákazník v lehote viazanosti vyhlási spoločnosti WINDROSE prijatie ponuky prostredníctvom výslovného vyhlásenia alebo zálohovej platby.
 - Predzmluvné informácie poskytnuté spoločnosťou WINDROSE o základných charakteristikách cestovných služieb, cene zájazdu a všetkých dodatočných nákladoch, spôsobe platby, minimálnom počte účastníkov a storno poplatkoch sa nestávajú súčasťou zmluvy, len ak sa na tom zmluvné strany výslovné dohodli.
- Nasledujúce ustanovenia sa vzťahujú na rezervácie uskutočnené ústne, telefonicky, písomne, e-mailom alebo faxom:
 - Vykonaním rezervácie (registrácie cesty) zákazník ponúka spoločnosti WINDROSE záväzné uzavretie zmluvy.
 - Zmluva je uzavretá po prijatí potvrdenia o rezervácii (vyhlásenia o prijatí) spoločnosťou WINDROSE. Po uzavretí zmluvy alebo bezodkladne po jej uzavretí spoločnosť WINDROSE zašle zákazníkovi potvrdenie o rezervácii na trvanlivom dátovom nosiči v súlade so zákonnými požiadavkami, pokiaľ zákazník nemá nárok na potvrdenie o ceste v papierovej forme, pretože k uzavretiu zmluvy došlo za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán alebo mimo obchodných priestorov.
- Pri rezerváciách v rámci elektronických obchodných transakcií (napr. cez internet) sa na uzatvorenie zmluvy vzťahujú nasledujúce ustanovenia:
 - Postup online rezervácie je zákazníkovi vysvetlený na príslušnej webovej stránke.
 - Zákazník má k dispozícii príslušnú možnosť opravy svojich údajov, vymazania alebo obnovenia celého online rezerváčného formulára, ktorej použitie je vysvetlené.
 - Stlačením tlačidla (tlačidla) "rezervovať s povinnosťou platby" alebo podobného znenia zákazník ponúka spoločnosti WINDROSE záväzné uzavretie zmluvy.
 - Prijatie rezervácie (cestovnej príhlášky) bude zákazníkovi bezodkladne potvrdené elektronicky (potvrdenie o prijatí).
 - Odoslanie cestovnej registrácie stlačením tlačidla "rezervovať s povinnosťou platby" nepredstavuje nárok zákazníka na uzavretie zmluvy v súlade s jeho rezerváciou (cestovnou registráciou).
 - Zmluva nadobúda účinnosť až po tom, ako zákazník dostane potvrdenie o rezervácii WINDROSE (v y h l á s e n í e o prijatí) na trvalom nosiči údajov.
- Obmedzenia týkajúce sa prepravy tehotných cestujúcich a detí na plavbách:

Upozorňujeme, že z bezpečnostných dôvodov a vzhľadom na obmedzenú lekársku starostlivosť na lodi platia nasledujúce dopravné obmedzenia:

Tehotné cestujúce, ktoré sú v čase narodenia v 21. týždni tehotenstva, musia predložiť potvrdenie lekára o spôsobilosti cestovať. Od 22. týždňa tehotenstva bude preprava odmietnutá.

Deti mladšie ako tri mesiace v čase narodenia nebudú prepravované. Na všetkých trasách s tromi alebo viacerými po sebe nasledujúcimi dňami na mori je minimálny vek detí v čase narodenia dvanásť mesiacov.

Upozorňujeme na obvyklé obmedzenia týkajúce sa leteckej prepravy.

2. Poistenie proti insolventnosti výlučne pre zájazdy / Všeobecné platobné podmienky pre zájazdy a individuálne služby / Odstúpenie od zmluvy v prípade oneskorenej platby

- Pri rezervácii balika služieb zákazník dostane súčasne s potvrdením rezervácie/faktúrou doklad o poistení proti insolventnosti (potvrdenie o zabezpečení peňazí zákazníka poisťovňou Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlin) pre všetky platby, ktoré sa majú vykonať za rezervovaný balík služieb.
 - Platby za rezervovaný(-é) zájazd(-y) podliehajú podmienke uvedenej v bode 2.1 alebo za objednané individuálne turistické služby sa platí takto:

Po uzatvorení zmluvy je potrebné uhradiť zálohu vo výške 20 % z ceny zájazdu na úhradu jednej alebo viacerých cestovných služieb so štandardnými storno poplatkami.

V prípade jednej alebo viacerých cestovných služieb s upravenými storno poplatkami (napr. plavby, letecké safari, cesty vlakom) je záloha 30 %, v prípade jednej alebo viacerých cestovných služieb v kategórii "Finest Places" 40 % z ceny zájazdu.

Konečná platba za rezervovaný(-é) cestovný(-é) službu(-y) je splatná 30 dní pred začiatkom zájazdu za predpokladu, že spoločnosť WINDROSE už nemôže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy z dôvodu uvedeného v bode 7, a v prípade zájazdov za predpokladu, že bol odovzdaný bezpečnostný certifikát.
 - Ak si zákazník zvolí platbu kreditnou kartou, pri rezervácii zájazdu súhlasí s inkasom z účtu svojej kreditnej karty. Zálohové platby a záverečné platby budú účtované podľa dátumu ich splatnosti.

Od 1.1.2018 sa od poplatku za platbu kreditnou kartou upuští pri platbe kartami VISA a MASTERCARD, pri platbe kartou American Express, ak sú tieto kreditné karty regulované zákonom. Spoločnosť WINDROSE si vyhradzuje právo účtovať poplatok za platbu kreditnou kartou v prípade neregulovaných kreditných kariet. V Rakúsku sa spravidla neuplatňuje žiadny poplatok za platbu kreditnou kartou.
 - Ak zákazník neuhradí zálohovú platbu a/alebo konečnú platbu v súlade s dohodnutými termínmi splatnosti, hoci spoločnosť WINDROSE je ochotná a schopná riadne poskytnúť zmluvné služby, splnila svoje zákonné informačné povinnosti a zákazník nemá žiadne zákonné alebo zmluvné právo na zdržanie, spoločnosť WINDROSE je oprávnená odstúpiť od zmluvy po zaslaní upomienky s určením lehoty a účtovať zákazníkovi náklady na odstúpenie od zmluvy v súlade s článkom 4.
- ## 3. Zmeny vo výkonnosti
- Odchýlky podstatných prvkov cestovných služieb od dohodnutého obsahu zmluvy, ktoré nemajú vplyv na cenu zájazdu, stali sa nevyhnutnými po uzavretí zmluvy a neboli spôsobené spoločnosťou WINDROSE v zlej viere, sú povolené len vtedy, ak tieto zmeny nie sú podstatné a nemajú vplyv na celkový charakter zájazdu.
 - Akkoľvek záručné nároky zostávajú nedotknuté, pokiaľ sú upravené služby chybné. Ak spoločnosť WINDROSE vzniknú nižšie náklady na vykonanie upraveného zájazdu alebo náhradného zájazdu rovnakého charakteru, zákazník dostane náhradu rozdielu.
 - Spoločnosť WINDROSE je povinná informovať zákazníka o všetkých podstatných zmenách plnenia jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom na trvanlivom nosiči bez zbytočného odkladu po tom, ako sa dozvie o dôvode zmeny.
 - V prípade podstatnej zmeny podstatnej vlastnosti cestovnej služby alebo odchýlky od osobitných požiadaviek zákazníka, ktoré sa stali súčasťou zmluvy, je zákazník oprávnený v primeranej lehote stanovenej spoločnosťou WINDROSE súčasne s oznámením zmeny buď prijať zmenu, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy, alebo požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak spoločnosť WINDROSE takýto zájazd ponúka. Zákazník sa môže rozhodnúť, či bude na oznámenie spoločnosti WINDROSE reagovať alebo nie. Ak zákazník reaguje na oznámenie spoločnosti WINDROSE, môže buď súhlasiť so zmenou zmluvy, požadovať účasť na náhradnom zájazde, ak mu bol takýto zájazd ponúknutý, alebo bezplatne odstúpiť od zmluvy. Ak zákazník spoločnosti WINDROSE neodpovie alebo neodpovie v stanovenej lehote, oznámená zmena sa považuje za prijatú.
- ## 4. Storno zo strany zákazníka pred začiatkom zájazdu / Storno náklady / Prevod zmluvy na náhradnú osobu v prípade zájazdov
- Zákazník môže kedykoľvek pred začiatkom zájazdu odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy musí byť oznámené spoločnosti WINDROSE. Ak bola(-i) cestovná(-é) služba(-y) rezervovaná(-é) prostredníctvom cestovnej kancelárie, odstúpenie od zmluvy môže byť oznámené aj cestovnej kancelárii. Zákazníkovi sa odporúča, aby odstúpenie od zmluvy oznámil na trvanlivom dátovom nosiči.
 - Ak zákazník odstúpi od zmluvy pred začiatkom zájazdu alebo zájazd nezačne, spoločnosť WINDROSE stráca nárok na zaplatenie ceny zájazdu.
 - Namiesto toho môže WINDROSE v prípade zájazdov požadovať primeranú náhradu, pokiaľ nie je zodpovedná za zrušenie zájazdu alebo pokiaľ v mieste určenia alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nenastanú mimoriadne okolnosti, ktoré významne zhoršujú poskytovanie cestovných služieb alebo prepravu osôb do miesta určenia; okolnosti sú neodvratiteľné a mimoriadne, ak sú mimo kontroly WINDROSE a ich následkom sa nedalo zabrániť ani pri prijatí všetkých primeraných bezpečnostných opatrení.

Pre výpočet náhrady je rozhodujúci dátum začatia poskytovania prvej zmluvnej služby balika cestovných služieb. Tento dátum sa považuje za dátum začatia zájazdu aj pre všetky ďalšie služby cestovného ruchu.
 - Namiesto toho môže spoločnosť WINDROSE požadovať primeranú náhradu za jednotlivé služby cestovného ruchu, pokiaľ nie je zodpovedná za ich zrušenie.

Pre výpočet náhrady je rozhodujúci dátum začatia každej jednotlivej zmluvnej služby. V prípade viacerých jednotlivých cestovných služieb sa storno poplatky vypočítajú jednotlivo a potom sa spočítajú.
 - Výška náhrady sa určí na základe ceny zájazdu zníženej o hodnotu nákladov, ktoré WINDROSE ušetrila, a zníženej o to, čo WINDROSE získala iným využitím služieb cestovného ruchu, čo musí WINDROSE na žiadosť zákazníka preukázať. WINDROSE stanovila nasledujúce paušálne sadzby náhrady, pričom zohľadňuje obdobie medzi oznámením o zrušení zájazdu a začatím zájazdu, ako aj predpokladanú úsporu výdavkov a predpokladaný príjem z iného využitia služieb cestovného ruchu. Odškodnenie sa vypočíta podľa dátumu prijatia oznámenia o zrušení zájazdu nasledovne s použitím príslušnej stupnice storna:

- a) Štandardné sadzby náhrad**
- | | |
|---|------|
| Do 31 dní pred odchodom | 20 % |
| od 30. dňa pred začiatkom cesty | 40 % |
| od 24. dňa pred začiatkom cesty | 50 % |
| od 17. dňa pred odchodom | 60 % |
| od 10. dňa pred odchodom | 80 % |
| od 3. dňa pred začiatkom cesty a v prípade, že sa cesta nezačne | 90 % |
- ceny zájazdu.
- b) Zmenené sadzby náhrad za plavby, letecké safari a cesty vlakom**
- | | |
|---|------|
| Do 31 dní pred odchodom | 30 % |
| od 30. dňa pred začiatkom cesty | 50 % |
| od 24. dňa pred začiatkom cesty | 60 % |
| od 17. dňa pred začiatkom cesty | 70 % |
| od 10. dňa pred odchodom | 80 % |
| od 3. dňa pred začiatkom cesty a v prípade, že sa cesta nezačne | 90 % |
- ceny zájazdu.
- c) Zmenené sadzby náhrad pre kategóriu "Najkrajšie miesta"**
- | | |
|--|------|
| Do 31 dní pred odchodom | 40 % |
| od 30. dňa pred začiatkom cesty | 60 % |
| od 24. dňa pred začiatkom cesty | 70 % |
| od 17. dňa pred odchodom | 80 % |
| od 10. dňa pred začiatkom cesty a v prípade, že sa cesta nezačne | 90 % |
- ceny zájazdu.
- d) Osobitné sadzby náhrady, ktoré sa odchyľujú od vyššie uvedených sadzieb, sa uplatňujú, ak sú uvedené v popise služby alebo oznámené zákazníkom pred rezerváciou a sú uvedené v rámci potvrdenia rezervácie.**
44. V každom prípade je zákazník oprávnený preukázať, že primeraná náhrada, na ktorú má cestovná kancelária nárok, je podstatne nižšia ako paušálna náhrada požadovaná zákazníkom.
45. Spoločnosť WINDROSE si vyhradzuje právo požadovať namiesto vyššie uvedenej paušálnej náhrady vyššiu, individuálne vypočítanú náhradu, ak spoločnosť WINDROSE preukáže, že jej vznikli podstatne vyššie náklady, ako je príslušná paušálna náhrada. V takom prípade je spoločnosť WINDROSE povinná konkrétnu výšku a odvodniť požadovanú náhradu, pričom zohľadní ušetrné výdavky a zníži to, čo získa iným využitím cestovných služieb.
46. Ak je spoločnosť WINDROSE povinná vrátiť cenu zájazdu v dôsledku zrušenia zájazdu, musí tak urobiť bezodkladne, v každom prípade však do 14 dní od prijatia oznámenia o zrušení zájazdu.
47. Záonné právo zákazníka požiadat spoločnosť WINDROSE o postúpenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy namiesto zákazníka tretej osoby, a to výlučne v prípade zájazdov, prostredníctvom oznámenia na trvanlivom nosiči, zostáva vyššie uvedenými podmienkami nedotknuté. Takéto vyhlásenie je v každom prípade včasné, ak ho spoločnosť WINDROSE dostane 7 dní pred začiatkom zájazdu.
- 5. Transfery**
51. Po uzavretí zmluvy nemá zákazník právo na zmenu dátumu cesty, destinácie, miesta odchodu, ubytovania alebo spôsobu dopravy (zmena rezervácie). To neplatí, ak je zmena rezervácie potrebná z dôvodu, že spoločnosť WINDROSE neposkytla cestujúcemu žiadne, nedostatočné alebo nesprávne informácie pred uzavretím zmluvy; v tomto prípade je zmena rezervácie možná bezplatne.
52. Žiadosti zákazníka o prebookovanie sa môžu vykonať, ak sa vôbec môžu vykonať, až po odstúpení od zmluvy v súlade s bodom 4 podľa zmluvných podmienok a súčasnej novej registrácii. To sa nevzťahuje na žiadosti o prebookovanie, ktoré spôsobujú len menšie náklady.
- 6. Služba sa nepoužíva**
61. Ak cestujúci nevyužije jednotlivé služby cestovného ruchu, ktoré spoločnosť WINDROSE chcela a mohla poskytnúť v súlade so zmluvou, z dôvodov na strane cestujúceho, cestujúci nemá nárok na vrátenie pomernej časti ceny zájazdu, pokiaľ by tieto dôvody neoprávňovali cestujúceho na bezplatné odstúpenie od zmluvy alebo jej ukončenie v súlade so zákonnými ustanoveniami. WINDROSE sa bude snažiť získať náhradu ušetrovaných nákladov od poskytovateľa služieb. Táto povinnosť neplatí, ak sú služby úplne bezvýznamné.
- 7. Odstúpenie z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov**
- Pokiaľ spoločnosť WINDROSE v príslušných predzmluvných informáciách a v potvrdení rezervácie uviedla minimálny počet účastníkov a dátum (lehota na zrušenie 30 dní), do ktorého musí byť vyhlásenie cestujúceho doručené najneskôr pred zmluvne dohodnutým začiatkom zájazdu, spoločnosť WINDROSE si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov. Ak sa v skoršej fáze ukáže, že minimálny počet účastníkov nie je možné dosiahnuť, WINDROSE okamžite uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy.
- Ak sa zájazd z tohto dôvodu neuskutoční, spoločnosť WINDROSE je povinná bezodkladne, najneskôr však do 14 dní od doručenia oznámenia o zrušení zájazdu, vrátiť zákazníkom platby za zájazd.
- 8. Ukončenie zmluvy z dôvodu správania**
- Spoločnosť WINDROSE môže vypovedať zmluvu bez výpovednej lehoty, ak cestujúci napriek upozorneniu spoločnosti WINDROSE systematicky porušuje zmluvu alebo ak cestujúci porušuje zmluvu v takom rozsahu, že okamžité ukončenie zmluvy je opodstatnené. To neplatí, ak je porušenie zmluvy spôsobené porušením informačnej povinnosti spoločnosti WINDROSE. Ak spoločnosť WINDROSE ukončí zmluvu, spoločnosť WINDROSE si zachováva nárok na cenu zájazdu; spoločnosť WINDROSE však musí zohľadniť hodnotu všetkých ušetrovaných výdavkov a všetky výhody, ktoré získa z využitia nevyužitých služieb iným spôsobom, vrátane všetkých súm, ktoré jej pripadajú poskytovateľovi služieb.
- 9. Povinnosť cestujúceho spolupracovať**
- 91. Oznámenie o závaďe/žiadost o nápravu**
- Ak zájazd nie je poskytnutý bez väd, cestujúci môže požadovať nápravu. Ak spoločnosť WINDROSE nemohla poskytnúť nápravu v dôsledku zavineného neoznámenia vady cestujúcemu, cestujúci si nemôže uplatňovať nároky na zníženie ceny zájazdu alebo na náhradu škody. Cestujúci je povinný bezodkladne oznámiť vadu cestovnej kancelárii v mieste zájazdu. Ak sa v mieste dovolenky nenachádza spravidla a ak to nie je zmluvne stanovené, je potrebné prípadné vady zájazdu oznámiť spoločnosti WINDROSE v jej sídle. Informácie o dostupnosti spravidla alebo spoločnosti WINDROSE budú uvedené v popise služieb alebo najneskôr v potvrdení rezervácie. Cestujúci však môže na nedostatky upozorniť aj svojou cestovnou kanceláriou, prostredníctvom ktorej si rezervoval cestovnú službu (služby).
- Spravidla je povinný zabezpečiť nápravu, pokiaľ je to možné. Nie je však oprávnený uznávať reklamácie.
- 92. Stanovenie konečného termínu pred ukončením**
- Ak si cestujúci želá ukončiť zmluvu z dôvodu závažnej vady cesty, musí najprv stanoviť spoločnosť WINDROSE primeranú lehotu na nápravu. To neplatí len v prípade, ak WINDROSE odmietne zabezpečiť nápravu alebo ak je okamžitá náprava nevyhnutná.
- 93. Poškodenie a meškanie batožiny**
- Upozorňujeme cestujúceho, že stratu, poškodenie a meškanie batožiny v súvislosti s leteckou dopravou musí cestujúci bezodkladne nahlásiť na mieste príslušnej leteckej spoločnosti prostredníctvom hlásenia o škode ("P.I.R.") v súlade s ustanoveniami leteckého zákona. Letecké spoločnosti a spoločnosť WINDROSE môžu odmietnuť vrátenie peňazí na základe medzinárodných dohôd, ak nebol vyplnený formulár žiadosti. Reklamácia musí byť podaná do 7 dní v prípade poškodenia batožiny a do 21 dní v prípade meškania.
- Okrem toho je potrebné stratu, poškodenie alebo nesprávne smerovanie batožiny okamžite nahlásiť spoločnosti WINDROSE, miestnemu zástupcovi cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúre. To nezabavuje cestujúceho povinnosti oznámiť škodu leteckej spoločnosti vo vyššie uvedených lehotách.
- 94. Cestovné doklady**
- Zákazník je povinný informovať spoločnosť WINDROSE alebo svoju cestovnú kanceláriu, prostredníctvom ktorej si objednal cestovné služby, ak nedostane požadované cestovné doklady v lehote oznámenej spoločnosťou WINDROSE.
- 10. Obmedzenie zodpovednosti**
101. Zmluvná zodpovednosť spoločnosti WINDROSE za škody, ktoré nie sú škodou na zdraví a neboli spôsobené zavinením, je obmedzená na trojnásobok ceny zájazdu. Prípadné ďalšie nároky vyplývajúce z medzinárodných dohôd alebo zákonných ustanovení v c h á d z a j ú c i c h z takýchto dohôd zostávajú týmto obmedzením nedotknuté.
102. Spoločnosť WINDROSE nenesie zodpovednosť za akékoľvek narušenie služieb, zranenie osôb alebo škody na majetku v súvislosti so službami, ktoré sú dohodnuté len ako služby tretích strán (napr. výlety, športové p o d u j a t i a , návštevy divadiel, výstavy, dopravné služby do a z izerovaného miesta odchodu a cieľového miesta), ak sú tieto služby výslovne označené ako služby tretích strán v cestovnej brožúre a v potvrdení rezervácie s uvedením dohodnutého zmluvného partnera takým jasným spôsobom, aby cestujúci videl, že nie sú súčasťou cestovných služieb spoločnosti WINDROSE a boli vybrané samostatne. Spoločnosť WINDROSE však nesie zodpovednosť, ak a v rozsahu, v akom bola škoda, ktorú utrpel cestujúci, spôsobená porušením informačných, vysvetľovacích alebo organizačných povinností zo strany spoločnosti WINDROSE.
- 11. Uplatňovanie nárokov: Adresát, informácie o riešení spotrebiteľských sporov**
111. Cestujúci musí uplatniť nároky voči spoločnosti WINDROSE. Nároky je možné uplatniť aj prostredníctvom cestovnej kancelárie, ak bol zájazd alebo jednotlivé turistické služby rezervované prostredníctvom tejto cestovnej kancelárie. Odporúča sa, aby sa reklamácia uplatnila na trvalom nosiči dát.
112. Spoločnosť WINDROSE nie je povinná zúčastniť sa na konaní o riešení sporu pred spotrebiteľskou arbitrážnou komisiou a nezúčastňuje sa na konaní o riešení sporu pred spotrebiteľskou arbitrážnou komisiou.
- 12. Obmedzenie**
- Uplatňujú sa zákonné ustanovenia o premlčaní.
- 13. Nariadenie EÚ o informovaní cestujúcich o totožnosti prevádzkujúceho leteckého dopravcu**
- Ak v čase rezervácie ešte nebola určená prevádzkujúca letecká spoločnosť, spoločnosť WINDROSE je povinná informovať zákazníka o leteckej spoločnosti alebo leteckých spoločnostiach, ktoré budú pravdepodobne let prevádzkovať.
- Hneď ako WINDROSE zistí, ktorá letecká spoločnosť bude let prevádzkovať, musí o tom informovať zákazníka.
- Ak sa zmení letecká spoločnosť, ktorú zákazník uviedol ako prevádzkujúcu leteckú spoločnosť, spoločnosť WINDROSE musí zákazníka o tejto zmene informovať. Musí bezodkladne podniknúť všetky primerané kroky na zabezpečenie toho, aby bol zákazník o zmene informovaný čo najskôr.
- 14. Pasové, vízové a zdravotné požiadavky pre dovolenkové balíky**
141. Spoločnosť WINDROSE informuje zákazníka/cestujúceho pred uzavretím zmluvy o všeobecných pasových a vízových požiadavkách a zdravotných formalitách v krajine určenia vrátane približných lehôt na získanie potrebných víz, a to výlučne v prípade zájazdov.
142. Zákazník/cestujúci je zodpovedný za získanie a nosenie cestovných dokladov požadovaných úradmi, za prípadné očkovanie a za dodržiavanie colných a devízových predpisov. Akékoľvek nevhody vyplývajúce z nedodržania týchto predpisov, napr. úhrada nákladov na zrušenie zájazdu, znáša cestujúci. To neplatí, ak spoločnosť WINDROSE neposkytla informácie alebo poskytla nedostatočné či nesprávne informácie.
143. Spoločnosť WINDROSE nezodpovedá za včasné vydanie a prijatie potrebných víz príslušným diplomatickým zástupcom, ak ju zákazník/cestujúci poveril získaním takýchto víz, pokiaľ spoločnosť WINDROSE neporušila svoje vlastné povinnosti.
- 15. Cestovné poistenie**
- Spoločnosť WINDROSE zabezpečí poistenie cesty zákazníka. Odporúča sa uzavrieť poistenie storna cesty a poistenie na pokrytie nákladov na repatriáciu v prípade úrazu alebo choroby.
- 16. Ochrana údajov**
- Osobné údaje, ktoré zákazník poskytne spoločnosti WINDROSE, sa spracúvajú a používajú elektronicky v rozsahu potrebnom na uzatvorenie, plnenie alebo ukončenie cestovnej zmluvy a na poskytovanie služieb zákazníkom. WINDROSE pri zhromažďovaní, spracúvaní a používaní osobných údajov dodržiava ustanovenia nemeckého nariadenia o ochrane údajov (DSGVO).
- 17. Zmluvný partner**
- WINDROSE Finest Travel GmbH**
Wallstr. 9-13, 10179 Berlin, Nemecko
Telefón: +49 (0)30 20 17 21-0
Fax: +49 (0)30 20 17 21-17
E-mail: service@windrose.de
Sídlo a miestny súd: Berlin-Charlottenburg, HRB 67092 B

Preložené z originálu cestovnou agentúrou Invia.sk, s.r.o.. Upozorňujeme, že preklad má iba informatívny charakter. V prípade akýchkoľvek reklamácií a sporov, vyplývajú vzájomné práva a povinnosti oboch strán z originálneho znenia obchodných podmienok organizátora platných k 05/2023 odkaz: [AGB Windrose](#)