

Wagner Kurzreisen GmbH - Condiciones generales de contratación para contratos de viajes

- Versión de: marzo 2019 -

1. Ámbito de validez

1.1 Wagner Kurzreisen vende a través de Internet servicios relacionados con viajes y eventos. Como forma de comercialización y para la presentación de las ofertas de servicios concretas, Wagner Kurzreisen utiliza tanto la página web www.Wagner-Kurzreisen.de, como otras páginas web (por ejemplo Travelcircus GmbH) gestionadas por terceros (en lo sucesivo de forma conjunta: ofertas de servicio en línea). Dependiendo de la naturaleza, el contenido y el alcance de las ofertas de servicio en línea, la empresa Wagner Kurzreisen podrá actuar como operador turístico o como agencia de viajes.

1.2 Entre los servicios prestados por Wagner Kurzreisen se encuentran especialmente paquetes de viajes compuestos de alojamientos en hoteles en combinación con otros servicios adicionales, como por ejemplo entradas a eventos (en lo sucesivo de forma conjunta: servicios de viajes). Para los contratos celebrados entre Wagner Kurzreisen GmbH (en lo sucesivo: Wagner Kurzreisen) y la otra parte contratante (en lo sucesivo: cliente) para la prestación de dichos servicios de viajes (en lo sucesivo: contratos de viaje), son de aplicación las siguientes condiciones generales de contratación para contratos de viajes (en lo sucesivo: CGC), siempre que no se haya adoptado otro acuerdo diferente por escrito. Las disposiciones contenidas en los artículos 651a hasta 651m del Código Civil alemán (BGB de sus siglas en alemán) y en los artículos 4 hasta 11 del Reglamento sobre la obligación de proporcionar información y pruebas en el marco del Derecho civil (BGB-InfoV de sus siglas en alemán) complementan y completan las disposiciones contenidas en las presentes CGC a este respecto.

1.3 Estas condiciones generales son de aplicación exclusiva. Otras condiciones divergentes, en especial las condiciones del cliente que contradigan estas CGC, sólo pasarán a formar parte del contrato si Wagner Kurzreisen ha aceptado expresamente por escrito su inclusión y ha indicado en qué medida. No se incluirán en el contrato muy especialmente las condiciones divergentes del cliente si el cliente se limita a referirse a ellas y las transmite a Wagner Kurzreisen o si Wagner Kurzreisen no se opone expresamente a la validez de las condiciones divergentes del cliente o si realiza un pedido o un servicio sin haber hecho ninguna reserva.

2. Celebración del contrato de viaje

2.1 Los servicios de viaje descritos por Wagner Kurzreisen en la oferta de servicios en línea no son ofertas legalmente vinculantes. Al presentar el cliente la declaración electrónica de reserva a Wagner Kurzreisen (en lo sucesivo: reserva), el cliente solicita a Wagner Kurzreisen la celebración de un contrato de viaje de conformidad con las condiciones establecidas en la oferta de servicios en línea. Wagner Kurzreisen confirma la recepción de la reserva por vía electrónica (en lo sucesivo: acuse de recibo). El acuse de recibo no constituye todavía la aceptación por parte de Wagner Kurzreisen de la solicitud del cliente.

2.2 El contrato de viaje entre el cliente y Wagner Kurzreisen no se celebrará hasta que el cliente haya recibido una declaración de aceptación de Wagner Kurzreisen, con la que Wagner Kurzreisen confirma expresamente la reserva en forma de texto y que contiene toda la información esencial sobre los servicios de viaje reservados por el cliente (en lo sucesivo: confirmación de reserva).

2.3 Si el contenido de la confirmación de reserva difiere del contenido de la reserva, la confirmación de reserva divergente representa una nueva oferta por parte de Wagner Kurzreisen al cliente para celebrar un contrato de viaje al que Wagner Kurzreisen está vinculado durante diez días. Si el cliente acepta la nueva oferta en un plazo de diez días, se celebrará el correspondiente contrato de viaje sobre la base de la nueva oferta.

2.4 Si el cliente no ha cumplido aun los 18 años, para celebrar el contrato de viaje con Wagner Kurzreisen necesita el consentimiento de sus representantes legales.

3. Contenido del contrato de viaje

3.1 El contenido y el alcance de los servicios de viaje a prestar por Wagner Kurzreisen sobre la base de un contrato de viaje se derivan exclusivamente del contenido de la confirmación de reserva y de los servicios en línea a los que se hace referencia en la misma.

3.2 Los servicios de viaje individuales de otros proveedores de servicios o prestadores («servicios externos») contratados por el cliente no son servicios de Wagner Kurzreisen, sino que son prestados por terceros (por ejemplo, hoteles, otros proveedores de alojamiento y manutención, organizadores de conciertos, etc., en lo sucesivo: proveedores de servicios). Los proveedores de servicios no están autorizados por Wagner Kurzreisen a dar garantías al cliente o a celebrar acuerdos con el cliente que vayan más allá de los servicios especificados por Wagner Kurzreisen en la confirmación de la reserva y en la oferta de servicios en línea a los que se hace referencia en la misma, que sean contradictorios con esto o que modifiquen el contrato de viaje. En relación a Wagner Kurzreisen, los servicios externos no están sujetos al Derecho de contratos de viaje en el sentido del art. 651 letras a-y del BGB. En estos casos, es responsabilidad del cliente observar los términos y condiciones existentes o divergentes del proveedor en relación con el servicio externo.

3.3 Los folletos de hoteles, eventos y otros, así como cualquier otra información que no haya sido publicada por Wagner Kurzreisen, no serán vinculantes para Wagner Kurzreisen, a menos que se hayan incluido en el contrato de viaje por escrito o por medios electrónicos mediante una declaración expresa de Wagner Kurzreisen.

3.4 Las entradas, boletos u otros documentos requeridos por el cliente para asistir a los eventos (en lo sucesivo: entradas para eventos) se depositan para el cliente en el lugar del evento (por ejemplo, en la taquilla del teatro o de un concierto) o en el hotel reservado por el cliente.

4. Precios y pago

4.1 Los precios de los viajes son precios globales, incluidos los impuestos y tasas locales aplicables en el momento de la celebración del contrato. No se incluyen aquellas tasas locales que el propio cliente deba abonar según la legislación municipal correspondiente (por ejemplo, la tasa turística). El cliente y/o sus compañeros de viaje deberán abonar dichas tasas in situ conforme a las tarifas locales.

4.2 Inmediatamente después de la celebración del contrato de viaje, el cliente estará obligado a pagar a Wagner Kurzreisen un anticipo que ascenderá al 20 % del precio del viaje. En el caso de viajes combinados con la compra de entradas (por ejemplo, musicales, conciertos, óperas), el anticipo corresponde al valor de las entradas más el 20 % de otros servicios del viaje. El importe exacto del anticipo se muestra en la factura. En caso de haber contratado pólizas de seguro, dichos gastos adicionales vencen inmediatamente después de la emisión de la factura.

4.3 Wagner Kurzreisen sólo podrá exigir o aceptar del cliente el pago del precio del viaje combinado antes de la finalización del mismo si existe un contrato efectivo de cobertura del dinero del cliente y éste ha recibido el certificado de seguridad con el nombre y los datos de contacto del coberturista de forma clara, comprensible y destacada. Con el fin de asegurar el dinero del cliente, Wagner Kurzreisen ha contratado un **Seguro de insolvencia** con la sucursal alemana de la aseguradora **Zurich Insurance plc**. En la confirmación de viaje que recibe el cliente se incluye un certificado de seguro.

4.4 El resto del precio del viaje (pago restante) deberá abonarse cuatro semanas antes de la utilización de los servicios de viaje (en lo sucesivo: inicio del viaje) sin necesidad de otro requerimiento, siempre que se tenga la certeza de que el viaje se llevará a cabo y se haya entregado al cliente el certificado de seguro requerido.

4.5 Si el cliente no realiza el pago anticipado y/o el pago restante de acuerdo con las fechas de vencimiento acordadas, éste no tendrá derecho a reclamar los servicios de viaje, aunque Wagner

Kurzreisen esté en condiciones y dispuesta a prestar los servicios contractuales correctamente, haya cumplido con sus obligaciones legales de información y el cliente no tenga un derecho legal o contractual de retención. En este caso, Wagner Kurzreisen tiene derecho a rescindir el contrato de viaje tras un aviso o recordatorio de pago con una prórroga razonable del plazo de pago y a cargar al cliente los gastos de cancelación de acuerdo con el párrafo 6 de estas CGC. En cualquier caso, el cliente es libre de demostrar a Wagner Kurzreisen que Wagner Kurzreisen no ha sufrido ningún daño o ha sufrido un daño considerablemente menor. Wagner Kurzreisen no gozará de los derechos en el sentido de la presente cláusula si en ese momento ya existe un defecto considerable del viaje.

5. Modificaciones en los servicios y precios

5.1 Wagner Kurzreisen está autorizada a llevar a cabo antes del comienzo del viaje modificaciones de las características esenciales de los servicios de viaje con respecto al contenido acordado en el contrato del viaje combinado que sean necesarias después de la celebración del contrato (por ejemplo, por razones de seguridad o por acontecimientos imprevisibles, como las condiciones climáticas) y que no hayan sido causadas por Wagner Kurzreisen de forma intencionada, siempre que las modificaciones sean insignificantes, no den lugar a un cambio sustancial en los servicios de viaje y no afecten a la naturaleza global del viaje, por ejemplo, el alojamiento en un hotel cercano de igual o superior calidad al reservado originalmente. El cliente será informado de estos cambios en los servicios a prestar de forma inmediata, clara, comprensible y destacada en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico o mensaje de texto (SMS)).

5.2 En caso de que se produzca un cambio significativo en una característica esencial de un servicio de viaje o una divergencia de las especificaciones especiales del cliente que hayan pasado a formar parte del contrato de viaje, el cliente tendrá derecho, dentro del plazo razonable fijado por Wagner Kurzreisen en el escrito de notificación del cambio, a

- aceptar la modificación, o
- a rescindir sin cargo el contrato de viaje o
- a exigir la participación en un viaje alternativo, siempre y cuando Wagner Kurzreisen ofrezca dicho viaje.

Si el cliente no responde a la notificación del cambio o no responde dentro del plazo establecido, el cambio notificado se considerará aceptado.

5.3 Las reclamaciones de garantía no se verán afectadas si los servicios modificados son defectuosos. En caso de que Wagner tuviera costes más bajos para la realización del viaje modificado o del viaje alternativo de sustitución con la misma calidad, la diferencia se reembolsará al cliente de acuerdo con el art. 651m, párrafo 2, del BGB.

6. Renuncia por parte del cliente, gastos de cancelación

6.1 El cliente podrá rescindir el contrato de viaje en cualquier momento antes del comienzo del viaje (en lo sucesivo: cancelación). Para ello es determinante la recepción por parte de Wagner Kurzreisen de la correspondiente declaración de cancelación de viaje del cliente.

6.2 Si el cliente cancela o no inicia el viaje, Wagner Kurzreisen tiene derecho a exigir una compensación razonable por los preparativos de viaje ya realizados y por otros gastos incurridos. Esto no es válido, si Wagner Kurzreisen fuera el responsable de la razón por la que el cliente cancela o no hace uso de los servicios de viaje o en caso de fuerza mayor. Wagner Kurzreisen tiene derecho a reclamar al cliente una compensación global razonable por los preparativos de viaje ya realizados y por otros gastos en los que haya incurrido (en lo sucesivo: gastos de cancelación). El importe de los gastos de cancelación depende del importe del precio del viaje y del momento de la cancelación y se muestra en la siguiente lista. Wagner Kurzreisen imputará los gastos que se ahorren como consecuencia de la cancelación o no realización del viaje, así como cualquier otro uso de los servicios de viaje.

6.3 Wagner Kurzreisen calcula los gastos de cancelación como se muestra a continuación:

- Cancelación hasta 30 días antes de la fecha acordada de salida: 30 % del precio del viaje,
- Cancelación hasta 21 días antes de la fecha acordada de salida: 50 % del precio del viaje ,
- Cancelación hasta 14 días antes de la fecha acordada de salida: 65 % del precio del viaje ,
- Cancelación hasta 7 días antes de la fecha acordada de salida: 75 % del precio del viaje,
- Cancelación a partir de 7 días antes de la fecha acordada de salida: 95 % del precio del viaje,
- en caso de que no se presente al viaje sin cancelación previa: 95 % del precio del viaje.

6.4 Para aquellos viajes que estén vinculados a la compra de entradas (por ejemplo, musicales, conciertos, óperas), inmediatamente después de la reserva se ha de abonar el 100 % del precio de la entrada.

6.5 El cliente se reserva el derecho de demostrar que Wagner Kurzreisen no ha incurrido en gastos o que éstos son inferiores a los gastos de cancelación. En este caso, el cliente está obligado a pagar los costes más bajos.

6.6 En casos individuales Wagner Kurzreisen tiene derecho a hacer valer frente al cliente aquellos costes específicos en los que haya incurrido Wagner Kurzreisen de acuerdo con las disposiciones legales, en lugar de requerir los gastos de cancelación. En este caso, Wagner Kurzreisen está obligada a proporcionar cifras concretas y pruebas de la indemnización reclamada.

6.7 Los gastos de cancelación a pagar serán exigibles inmediatamente en cada caso.

7. Advertencias sobre el derecho legal de revocación

7.1 Se recuerda que, de conformidad con las disposiciones legales (art. 312, párrafo 7, art. 312g, párrafo 2, n° 9 del BGB), para los contratos de viajes combinados llevados a cabo de conformidad con los art. 651a y 651c del BGB y celebrados mediante la venta a distancia, no existe para el cliente el derecho legal de revocación.

7.2 No obstante, existirá un derecho legal de revocación si el contrato de viaje con el cliente se ha celebrado como consumidor fuera de los establecimientos comerciales, a menos que las negociaciones orales en las que se basa la celebración del contrato se basen en un pedido anterior del cliente; en este último caso, tampoco existirá un derecho legal de revocación.

8. Modificaciones de reserva por parte del cliente, persona sustituta

8.1 Wagner Kurzreisen se esforzará, a petición del cliente, por realizar cambios en los servicios de viaje o en las fechas especificadas en la confirmación de la reserva (por ejemplo, cambios en la fecha del viaje, el destino, el alojamiento o los servicios adicionales, cada uno de esos cambios en lo sucesivo: modificación de reserva). Sin embargo, Wagner Kurzreisen no estará obligada a modificar las reservas.

8.2 Wagner Kurzreisen cobrará al cliente una comisión de tramitación de 25,00 EUR más IVA por cada procedimiento de modificación de reserva (en lo sucesivo: gastos de modificación de reserva). Si los costes reales que resulten de la modificación de reserva superaran los gastos de la tarifa de modificación de reserva, el cliente también asumirá los costes adicionales si Wagner Kurzreisen ha informado al cliente de los costes adicionales por adelantado.

8.3 Las presentes disposiciones de CGC no afectarán al derecho del cliente de proponer a una persona sustituta para el viaje de acuerdo con las disposiciones legales (art. 651b del BGB). Para ello es determinante la recepción por parte de Wagner Kurzreisen de la correspondiente declaración de cancelación de viaje del cliente. Wagner Kurzreisen puede oponerse a la aceptación de una persona sustituta si ésta no cumple los requisitos especiales requeridos para el viaje o si su participación es contraria a las disposiciones legales o gubernamentales. Si una persona sustituta pasara a formar parte del contrato de viaje, la persona sustituta y el cliente responderán solidariamente ante Wagner Kurzreisen del precio del viaje y de los costes adicionales derivados de la entrada de la persona sustituta.

8.4 Los gastos de modificación de reserva a pagar serán exigibles inmediatamente en cada caso.

9. Servicios no utilizados

9.1 Si el cliente, por razones imputables a él mismo, no hace uso de algunos servicios individuales que forman parte del viaje para los cuales Wagner Kurzreisen está o estaba capacitada a prestar de conformidad con el contrato, no tendrá derecho al reembolso prorrateado del precio del viaje, a menos que las razones del cliente le den derecho, en virtud de las disposiciones legales, a renunciar sin cargo alguno o a rescindir el contrato del viaje combinado.

9.2 Wagner Kurzreisen procurará que los gastos ahorrados sean reembolsados por los proveedores de servicios. Esto no será de aplicación si se trata de gastos de poca cuantía.

10. Garantía en caso de defectos, rescisión y obligación de cooperación del cliente

10.1 Si los servicios de viaje no son prestados por Wagner Kurzreisen con las características a las que se comprometió o si adolecen de defectos que anulan o reducen el valor o la idoneidad para el uso habitual o previsto contractualmente (vicios), el cliente tendrá derecho a exigir una compensación a Wagner Kurzreisen. Wagner Kurzreisen puede rechazar la compensación si la misma se asocia a un gasto desproporcionado. Wagner Kurzreisen tiene derecho a compensar la situación mediante la prestación de un servicio sustitutivo equivalente.

10.2 Si los servicios de viaje resultasen deficientes, el cliente tendrá derecho a reducir el precio del viaje durante el tiempo que dure el defecto (reducción). El precio del viaje se verá reducido en la proporción correspondiente al valor de los servicios del viaje libres de defectos al momento de la celebración del contrato frente al valor real de los servicios del viaje.

10.3 El cliente está obligado a comunicar inmediatamente el defecto a Wagner Kurzreisen, a alguno de sus representantes locales, si los hubiere, o a dirigirse a al lugar designado para el cliente a tal efecto. Si el cliente no lo hace e incurre en falta, la reducción no tendrá lugar. Además, el cliente estará obligado a mitigar los daños en el marco de las disposiciones legales.

10.4 El cliente tiene derecho a rescindir el contrato de viaje debido a un defecto si los servicios de viaje se ven considerablemente perjudicados como consecuencia del defecto y Wagner Kurzreisen no subsana la situación en un plazo de tiempo razonable. Lo mismo será válido, si no se pudiera exigir razonablemente que el cliente haga uso de los servicios de viaje por una razón que sea perceptible para Wagner Kurzreisen. El cliente no necesitará fijar un plazo únicamente si la compensación es inviable, si Wagner Kurzreisen se niega o si el cliente tiene un interés especial en la rescisión inmediata del contrato de viaje.

10.5 Si Wagner Kurzreisen, llegado el momento en que el cliente hace efectiva la rescisión del contrato de acuerdo a la cláusula 10.4 citada anteriormente, ha prestado servicios en parte, el cliente deberá abonar la parte proporcional del precio del viaje por aquellos servicios que haya recibido, siempre que estos le hayan resultado de interés.

10.6 Sin perjuicio de la reducción o la rescisión, el cliente podrá exigir una indemnización a Wagner Kurzreisen por incumplimiento, a menos que el defecto en los servicios de viaje se deba a una circunstancia de la que Wagner Kurzreisen no sea responsable.

11. Limitación de responsabilidad, servicios externos

11.1 La responsabilidad contractual de Wagner Kurzreisen por tales daños se limita a tres veces el precio del viaje, para

- aquellos que no incluyen lesiones corporales y
- no fueron provocados de forma culposa.

11.2 Cualquier otro posible derecho de reclamación en virtud de convenios internacionales o disposiciones legales basadas en dichos convenios no se verá afectado por dicha limitación.

11.3 Wagner Kurzreisen no se hace responsable de anomalías del servicio, daños personales y daños materiales en relación con servicios que sólo se prestan como servicios de terceros (p. ej., excursiones/visitas guiadas, eventos deportivos) si estos servicios se han marcado expresamente

como servicios de terceros en la página web, en el anuncio del viaje y en la correspondiente confirmación de viaje, indicando la identidad y la dirección de la contraparte de forma tan clara que no sean reconocibles para el cliente como parte del viaje combinado de Wagner Kurzreisen y hayan sido seleccionados por separado. Los artículos 651b, 651c, 651w y 651y del BGB no se verán afectados por ello. No obstante, Wagner Kurzreisen será responsable cuando en el incumplimiento de sus obligaciones de advertir, informar u organizar haya causado daños al cliente o a sus compañeros de viaje.

12. Rescisión y cancelación por parte de Wagner Kurzreisen, número mínimo de participantes

12.1 Wagner Kurzreisen podrá rescindir el contrato de viaje sin previo aviso una vez comenzado el viaje si el cliente, a pesar de la correspondiente advertencia de Wagner Kurzreisen, interrumpe de forma persistente la prestación de los servicios de viaje o si el cliente se comporta de forma contraria a lo estipulado en el contrato, lo que justifica la rescisión inmediata del contrato de viaje.

12.2 En caso de rescisión de acuerdo con la cláusula 12.1 citada anteriormente, Wagner Kurzreisen se reserva el derecho a la totalidad del precio del viaje acordado. Sin embargo, Wagner Kurzreisen deberá solicitar que se le abone el valor de los gastos ahorrados, así como las ventajas que Wagner Kurzreisen obtiene del uso de otros servicios de viaje no utilizados, incluidos los reembolsos por parte de los proveedores de servicios.

Cuando en la confirmación de la reserva y en la oferta de servicios en línea se refieran a la necesidad de un

número mínimo de participantes para la prestación de los servicios de viaje, Wagner Kurzreisen podrá rescindir el contrato de viaje hasta 30 días antes del comienzo del viaje si no se ha alcanzado el número mínimo de participantes. En este caso Wagner Kurzreisen avisará inmediatamente sobre la cancelación en cuanto se compruebe que no se pueden ofrecer los servicios de viaje porque no se ha alcanzado el número mínimo de participantes. En este caso, el cliente recibirá inmediatamente el precio del viaje pagado o el anticipo pagado por el precio del viaje.

12.4 En caso de que Wagner Kurzreisen rescinda el contrato de viaje de conformidad con la cláusula 12.3 citada anteriormente, el cliente podrá exigir la prestación de al menos otros servicios de viaje equivalentes en la medida en que Wagner Kurzreisen esté en condiciones de ofrecer dichos servicios de viaje sin aumentar el precio del viaje de su oferta actual. El cliente debe hacer valer este derecho frente a Wagner Kurzreisen inmediatamente después de la declaración de cancelación de viaje por parte de Wagner Kurzreisen.

13. Prescripción, compensación y cesión

13.1 Los derechos de garantía del cliente en caso de defectos conforme al art. 651i párrafo 3 del BGB caducan en un plazo de dos años. El plazo de prescripción comienza el día en que el viaje combinado debe finalizar de acuerdo con el contrato. En todos los demás aspectos, las reclamaciones del cliente prescribirán de conformidad con las disposiciones legales.

13.2 El cliente sólo podrá compensar sus propias obligaciones con las obligaciones de Wagner Kurzreisen si las suyas han sido reconocidas legalmente, son indiscutibles o están admitidas por Wagner Kurzreisen. Lo mismo es válido para la interposición de un derecho de retención que el cliente sólo puede hacer valer si su reclamación se basa en la misma relación contractual.

13.3 Queda excluida la cesión a terceros de los derechos del cliente frente a Wagner Kurzreisen. Esto no aplica a la cesión a los miembros de la familia acompañantes de viaje.

14. Seguro de cancelación de viajes

Wagner Kurzreisen recomienda la contratación por parte del cliente de un seguro de cancelación de viajes, el cual no está incluido en los servicios y precios ofrecidos por Wagner Kurzreisen.

15. Requisitos de pasaporte y visado, normativa de salud

15.1 Wagner Kurzreisen informará al cliente sobre los requisitos generales de pasaporte y visado del país de destino, incluidos los plazos aproximados para la obtención de visados, así como sobre los trámites sanitarios previos a la celebración del contrato y sobre cualquier cambio en los mismos antes del inicio del viaje. Para ello se parte del supuesto de que no existen características especiales en la persona del cliente o de sus compañeros de viaje (por ejemplo, doble nacionalidad, apátrida); en caso de que existan, Wagner Kurzreisen solicita al cliente que le informe de ello con antelación o a más tardar a la hora de hacer la reserva del viaje.

15.2 El cliente es responsable de obtener y llevar consigo los documentos de viaje exigidos por las autoridades, las vacunas necesarias, así como del cumplimiento de las normas aduaneras y de cambio de divisas. El propio cliente debe asegurarse de que su pasaporte o documento de identidad tenga la vigencia suficiente para efectuar el viaje. Los perjuicios derivados del incumplimiento de estas normas, como por ejemplo el pago de los gastos de cancelación, correrán a cargo del cliente. Esto únicamente no será válido en el caso de que Wagner Kurzreisen no hubiera informado al cliente o lo hubiera hecho de forma insuficiente o incorrecta.

15.3 Se informa al cliente de que desde el 26/6/2012 ya no son válidas las inclusiones de los niños en el pasaporte de sus padres y no dan derecho al niño a cruzar la frontera. Para un viaje al extranjero, los niños necesitan su propio documento de viaje desde el nacimiento (por ejemplo, pasaporte infantil desde el nacimiento hasta los 12 años). Para más información, diríjase a la embajada o consulado. Se aconseja a los clientes con nacionalidad de otro país que se pongan en contacto con su embajada o consulado local para obtener información sobre sus requisitos de entrada.

15.4 El cliente encontrará más información en las páginas web de la autoridad o administración responsable de su país de residencia. Los usuarios o clientes que no son ciudadanos de la Unión Europea (UE) pueden encontrar más información sobre los requisitos de pasaporte y visado en las páginas de información de la UE de libre acceso en la siguiente dirección https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/entry-exit/non-eu-nationals/index_es.htm donde se puede encontrar más información sobre la entrada a cada uno de los países de la UE, así como información de contacto de las administraciones nacionales de los países de la UE.

16. Legislación aplicable y fuero jurídico

16.1 La relación contractual entre Wagner Kurzreisen y el cliente y todas las reclamaciones asociadas están sujetas exclusivamente al Derecho alemán, independientemente de la nacionalidad o residencia del cliente.

16.2 El cliente sólo podrá demandar a Wagner Kurzreisen en el domicilio social de Wagner Kurzreisen en Berlín.

16.3 Si es Wagner Kurzreisen quien dirige una demanda contra clientes que son o bien comerciantes de pleno derecho o personas jurídicas de derecho privado o público, o si una demanda de Wagner Kurzreisen se dirige contra aquellas personas que tienen su domicilio o residencia habitual en el extranjero o cuyo domicilio o residencia habitual es desconocido en el momento de la presentación de la demanda, el fuero competente será el domicilio social de Wagner Kurzreisen en Berlín.

16.4 Wagner Kurzreisen no está dispuesta a participar en un procedimiento de resolución de litigios ante un órgano mediador para consumidores.

17. Disposiciones finales

17.1 En caso de que alguna cláusula de estas CGC o del contrato sea o resultase ser nula, ineficaz, inaplicable o no viable en completo o en parte, la eficacia y la aplicabilidad de las demás cláusulas de estas CGC y del contrato no se verán afectadas por ello.

17.2 Las modificaciones o adiciones requieren al menos la forma de texto. La forma escrita es necesaria para modificar, derogar o complementar esta cláusula.

El formulario del anexo 11 al art. 250, apartado 2, párrafo 1, de la Ley Introductoria al Código Civil Alemán (EGBGB de sus siglas en alemán) («Contrato de viaje combinado»)

Formulario

informativo para el viajero de un viaje combinado según el art. 651a del Código Civil alemán (BGB)

Al paquete de servicios de viaje que se le ofrece se denomina viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, puede beneficiarse de todos los derechos de la UE que se aplican a los viajes combinados. La empresa Wagner Kurzreisen GmbH es la única responsable de la correcta ejecución de todo el viaje combinado.

Además, Wagner Kurzreisen GmbH tiene la garantía legal para el reembolso de sus pagos y, si el transporte está incluido en el viaje combinado, para asegurar su transporte de vuelta en caso de insolvencia.

Más información sobre sus derechos más importantes en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.

Principales derechos en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302:

- Los viajeros recibirán toda la información pertinente sobre el viaje combinado antes de la celebración del contrato de viaje combinado.
- Por lo menos un contratista es siempre responsable de la correcta prestación de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se facilitará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de contacto de un punto de contacto a través del cual puedan ponerse en contacto con el operador turístico o el agente de viajes.
- Los viajeros pueden transferir el paquete a otra persona en un plazo razonable y en algunas circunstancias con un coste adicional.
- El precio del viaje combinado sólo podrá aumentar si aumentan determinados costes (por ejemplo, el precio del combustible) y si está expresamente previsto en el contrato y, en cualquier caso, a más tardar 20 días antes de la fecha de inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio supera el 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá rescindir el contrato. Si un operador turístico se reserva el derecho a un aumento de precio, el viajero tiene derecho a una reducción de precio si se reducen los costes correspondientes.
- Los viajeros podrán rescindir el contrato sin el pago de los gastos de cancelación y se les reembolsará la totalidad de los pagos en caso de que se modifique sustancialmente cualquiera de los elementos esenciales del viaje combinado, con excepción del precio. Si el operador responsable del viaje combinado cancela el viaje combinado antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso y, en determinadas circunstancias, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, los viajeros podrán rescindir el contrato sin pagar los gastos de cancelación antes del inicio del viaje combinado, por ejemplo, si existen graves problemas de seguridad en el lugar de destino que puedan afectar al viaje combinado.
- Además, los viajeros podrán rescindir el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de unos gastos de cancelación razonables y justificables.
- Si, una vez comenzado el viaje combinado, no pudieran llevarse a cabo los elementos esenciales del mismo según lo acordado, se ofrecerán al viajero otras medidas adecuadas sin coste adicional. El viajero puede anular el contrato sin pagar unos gastos de cancelación (en la República Federal de Alemania este derecho se denomina «rescisión») si los servicios no se prestan de conformidad con el contrato y esto tiene efectos considerables en la prestación de los

servicios de viajes combinados estipulados en el contrato y el operador turístico no soluciona la situación.

- El viajero tiene derecho a una reducción de precio y/o compensación si los servicios de viaje no se prestan o no se prestan adecuadamente.
- El operador turístico asistirá al viajero en caso de que se encuentre en dificultades.
- En caso de insolvencia del operador turístico o, en algunos Estados miembros, de la agencia de viajes, se reembolsarán los pagos efectuados. Si la insolvencia del operador turístico o, en su caso, de la agencia de viajes, se produce después de que el viaje combinado haya comenzado y el transporte forme parte del viaje combinado, se garantizará el transporte de vuelta de los pasajeros. Wagner Kurzreisen GmbH ha suscrito un seguro de insolvencia con Zurich Insurance plc. Los viajeros pueden dirigirse a esta entidad (Zurich Insurance plc, representada por Travelsafe Service-Gesellschaft für Touristik-Versicherungen mbH, Neuburger Str. 102f, 94036 Passau, Tel. 0049 851 / 521 52, Fax 0049 851 / 521 54) o, en su caso, a la autoridad competente en caso de que se les denieguen las prestaciones debido a la insolvencia de Wagner Kurzreisen GmbH.

Sitio web en el que se puede encontrar la Directiva (UE) 2015/2302 en la forma en que ha sido transpuesta a la legislación nacional: <https://www.boe.es/doue/2015/326/L00001-00033.pdf>.