

Ogólne Warunki Handlowe (OWH) spółki vtours GmbH

1. Zakres stosowania

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe obowiązują dla wszystkich umów pomiędzy nami, firmą vtours GmbH, jako organizatorem wycieczek zorganizowanych i innych usług turystycznych, w szczególności wycieczek wakacyjnych, które obejmują wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domu wakacyjnym, a Państwem, jako osobą, która oferuje nam zawarcie umowy o organizację wycieczki i/lub umowy o świadczenie usług w zakresie wycieczki wakacyjnej, która obejmuje wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domu wakacyjnym, oraz Podróżnymi lub Gośćmi. Niniejsze ogólne warunki uzupełniają przepisy ustawowe. Odmienne postanowienia w indywidualnie zawartych umowach mają pierwszeństwo przed niniejszymi OWH. Wraz z rezerwacją turystyczną (por. pkt 2.) oświadczają Państwo, że znają i akceptują niniejsze OWH.
- 1.2. Osobowa forma zwracania się (np. „Państwo”, „Państwu”) w kontekście niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych odnosi się do osoby, która oferuje zawarcie z nami umowy o udział w imprezie turystycznej.
- 1.3. Za pomocą formy osobowej „ja” (np. „my”, „nas”, „nasz”) w kontekście niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych określa się spółkę vtours GmbH.
- 1.4. Pod pojęciem umowy o udział w imprezie turystycznej w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych kryją się umowy dotyczące wycieczek zorganizowanych w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302 z dnia 25.11. 2015 r. oraz umowy dotyczące wycieczek wakacyjnych, które obejmują wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domu wakacyjnym.
- 1.5. Podróżnym w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych jest każdy, kto zgodnie z umową o udział w imprezie turystycznej jest uprawniony do korzystania z usług, które mają być świadczone przez nas w ramach umowy.
- 1.6. Jeżeli Państwo i Podróżny nie są tą samą osobą, to Państwo i Podróżny odpowiadają solidarnie za świadczenie należne z tytułu umowy o udział w imprezie turystycznej.
- 1.7. Wszelkie Ogólne Warunki Handlowe Państwa i/lub Podróżnego nie stają się częścią umowy o udział w imprezie turystycznej i/lub umowy o zakwaterowanie.
- 1.8. Jeśli zarezerwowali Państwo wycieczkę zorganizowaną, przed zawarciem rezerwacji prześlemy Państwu niezbędne informacje wymagane przez przepisy prawa, w szczególności formularz.
- 1.9. Aby zapewnić Państwu większą elastyczność w przypadku zmiany pierwotnych planów podróży, oferujemy między innymi tak zwane „oferty FLEX”. Jeśli w momencie rezerwacji Państwa podróż jest oznaczona jako „oferta FLEX”, obowiązują inne warunki niż nasze standardowe warunki dotyczące wpłaty i anulacji, które są wyraźnie przedstawione poniżej w punktach 7.1. i 10.3.

2. Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej

- 2.1. Oferty, opisy, cenniki lub tabele, jak również wszelkie inne promocje lub reklamy usług turystycznych z naszej strony - również te odnoszące się do określonego czasu i/lub określające konkretną cenę i/lub inne świadczenia i usługi- nie stanowią oferty w sensie prawnym. Jest to raczej jedynie zaproszenie dla potencjalnych klientów do złożenia nam oferty zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej z odpowiednią treścią.
- 2.2. Rezerwując usługi turystyczne, oferują nam Państwo wiążące zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej w celach prywatnych. Oferta złożona nam przez Państwa jest dla Państwa wiążąca. Jesteśmy uprawnieni do przyjęcia tej oferty w rozsądnym terminie, jednak nie krótszym niż trzy dni, po otrzymaniu oferty. Oferta i przyjęcie nie wymagają żadnej szczególnej formy.
- 2.3. W trakcie zawierania umowy lub po jej zawarciu prześlemy Państwu i/lub Podróżnym potwierdzenie podróży/fakturę w formie tekstowej. Podstawą oferty i akceptacji, a tym samym treści umowy jest wyłącznie treść aktualnego opisu hotelu i/lub usługi obowiązującego w okresie podróży oraz treść potwierdzenia podróży/faktury.
- 2.4. Pośrednicy (np. biura podróży, portale internetowe) oraz osoby trzecie, którym zlecieliśmy świadczenie usług (np. hotele) nie są upoważnieni lub w inny sposób uprawnieni do zawierania umów, udzielania informacji lub składania zapewnień, które zmieniają treść umowy o udział w imprezie turystycznej, która wynika z naszego aktualnego opisu podróży obowiązującego w okresie podróży i treści potwierdzenia podróży/faktury i/lub wykraczają poza nasz opis podróży lub usługi obiecanie w treści potwierdzenia podróży/fakturze lub im zaprzeczają.
- 2.5. Umowa zostaje zawarta w momencie otrzymania przez nas potwierdzenia podróży (deklaracji przyjęcia). O ile ustawa nie stanowi inaczej, nie wymaga ona żadnej szczególnej formy. Przy zawarciu umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu prześlemy Państwu potwierdzenie podróży w formie przewidzianej prawem, ale co najmniej w formie tekstowej.
- 2.6. Jeżeli treść deklaracji przyjęcia od nas różni się od treści rezerwacji, zostaje przez nas sporządzona nowa oferta, którą jesteśmy związani przez okres dziesięciu dni. Umowa zostaje zawarta na podstawie tej nowej oferty, jeśli w okresie wiążącym zadeklarują nam Państwo jej przyjęcie poprzez wyraźną deklarację, wpłatę zaliczki, płatność końcową lub przystąpienie do podróży.
- 2.7. W przypadku rezerwacji w elektronicznych transakcjach handlowych (np. przez Internet), oprócz powyższych postanowień obowiązują następujące postanowienia dotyczące zawarcia umowy:
 - 2.7.1. Procedura rezerwacji online zostanie Państwu wyjaśniona na odpowiedniej stronie internetowej.
 - 2.7.2. Mają Państwo możliwość skorygowania swoich wpisów, usunięcia lub wyzerowania całego formularza rezerwacji online.
 - 2.7.3. Wskazane są języki umów oferowane w ramach rezerwacji online.

- 2.7.4. Jak tylko tekst umowy zostanie przez nas zapisany, zostaną Państwo o tym poinformowani oraz o możliwości późniejszego odtworzenia tekstu umowy.
- 2.7.5. Poprzez naciśnięcie przycisku (klawisza) „rezerwacja z obowiązkiem zapłaty” lub innego odpowiedniego przycisku w trakcie procesu rezerwacji online, oferują nam Państwo wiążące zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej w formie rezerwacji turystycznej.
- 2.7.6. Otrzymacie Państwo niezwłocznie potwierdzenie rezerwacji turystycznej w formie elektronicznej (potwierdzenie otrzymania).
- 2.7.7. Przesłanie rezerwacji turystycznej poprzez naciśnięcie przycisku „rezerwacja z obowiązkiem zapłaty” nie stanowi z Państwa strony roszczenia do zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej. Umowa zostaje zawarta poprzez nasze potwierdzenie podróży, które, o ile prawo nie stanowi inaczej, nie wymaga żadnej szczególnej formy. Przy zawarciu umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu prześlemy Państwu potwierdzenie podróży w formie przewidzianej prawem, ale co najmniej w formie tekstowej.
- 2.7.8. Jeżeli potwierdzenie podróży zostanie przekazane natychmiast po naciśnięciu przycisku „rezerwacja z obowiązkiem zapłaty” lub odpowiedniego przycisku w ramach procesu rezerwacji online poprzez bezpośrednie wyświetlenie na ekranie, umowa o udział w imprezie turystycznej zostaje zawarta wraz z wyświetleniem tego potwierdzenia podróży bez dodatkowego powiadomienia. W tym przypadku mają Państwo możliwość zapisania i wydrukowania potwierdzenia podróży lub wyślemy Państwu potwierdzenie podróży w przepisowej formie, ale przynajmniej w formie tekstowej, przy zawarciu umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu. Jednakże wiążący charakter umowy o udział w imprezie turystycznej nie jest zależny od tego, czy rzeczywiście skorzystają Państwo z możliwości zapisania lub wydrukowania umowy.

3. Usługi/ceny

Zakres usług umownych i ich cena wynikają z opisu usług w naszych odpowiednich ofertach i potwierdzeniu podróży, łącznie z wiążącymi życzeniami specjalnymi wymienionymi w potwierdzeniu podróży. Jeśli dziecko w trakcie podróży ukończy 2 lata, to przy rezerwacji podróży obowiązują warunki i ceny dla dzieci w wieku od 2 lat. Koszty poniesione za dzieci do lat 2 w hotelu należy uregulować bezpośrednio tam.

4. Zmiany usług przed rozpoczęciem podróży

- 4.1. Zmiany lub odstąpienia poszczególnych usług turystycznych (np. trasy podróży) od uzgodnionej treści umowy o udział w imprezie turystycznej są dopuszczalne po zawarciu umowy, pod warunkiem, że
- zmiana jest nieistotna i
 - zgłosimy tę zmianę przed rozpoczęciem podróży i
 - poinformujemy Państwa o zmianie w sposób jasny i zrozumiały w widocznym miejscu na trwałym nośniku danych.

4.2. Po zawarciu umowy o udział w imprezie turystycznej możemy zażądać, aby zgodzili się Państwo na znaczącą zmianę jednej z istotnych cech usług turystycznych (takich jak cel podróży, trasa podróży, środki transportu, zakwaterowanie, wyżywienie, zawarte w umowie zwiedzanie i wycieczki) lub aby bezpłatnie odstąpili Państwo od umowy o udział w imprezie turystycznej w określonym przez nas rozsądnym terminie, jeżeli

- z powodu okoliczności powstałych po zawarciu umowy wycieczka zorganizowana może być zrealizowana tylko z istotną zmianą zasadniczej cechy usługi turystycznej lub z odstępstwem od specjalnych specyfikacji z Państwa strony, które stały się częścią umowy i
- nasza oferta dotycząca zmiany zostanie złożona przed rozpoczęciem podróży.

Jeśli nie złożą Państwo deklaracji w określonym przez nas terminie, Państwa zgoda na oferowaną przez nas zmianę jest uważana za złożoną.

Zastrzegamy sobie prawo, aby oprócz znaczącej zmiany istotnych cech jednej z usług turystycznych, zaoferować Państwu możliwość wzięcia udziału w wycieczce zastępczej. Jeżeli będzie się to wiązało z niższymi kosztami, zwrócimy Państwu różnicę. Jeśli wycieczka zastępcza nie będzie miała co najmniej równoważnej wartości, obniżymy cenę wycieczki zastępczej proporcjonalnie do wartości pierwotnie zarezerwowanej wycieczki. Obowiązuje to odpowiednio w przypadku znaczącej zmiany w zakresie istotnych usług turystycznych.

Jeżeli odstąpią Państwo od umowy o udział w imprezie turystycznej, zwrócimy Państwu zapłaconą już kwotę podróży niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od odstąpienia. Dalsze roszczenia prawne o odszkodowanie lub zwrot kosztów pozostają nienaruszone.

5. Zabezpieczenie pieniędzy Klienta

W przypadku umów dotyczących wycieczek zorganizowanych Państwa płatności są zabezpieczone zgodnie z przepisami ustawowymi § 651 r Niemieckiego kodeksu cywilnego (BGB). Wraz z potwierdzeniem podróży otrzymają Państwo potwierdzenie wydane przez ubezpieczyciela pieniędzy klienta lub z jego inicjatywy zgodnie z art. 252 ustawy wprowadzającej do Niemieckiego kodeksu cywilnego (certyfikat bezpieczeństwa) jako dowód odpowiedniego ubezpieczenia. Ponadto przekażemy Państwu nazwę i dane kontaktowe ubezpieczyciela pieniędzy klienta w formie wymaganej przez prawo. Powyższe nie dotyczy umów o inne usługi turystyczne, w szczególności wyjazdów wakacyjnych, które obejmują wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domku wakacyjnym.

6. Zobowiązania umowne Państw/Podróżnego: płatność

6.1. Na podstawie umowy o udział w imprezie turystycznej są Państwo zobowiązani do zapłaty uzgodnionego wynagrodzenia (ceny podróży) w uzgodnionych terminach (por. punkt 7.).

- 6.2. O dostępnych możliwościach płatniczych (por. rozdział 8.) zostaną Państwo poinformowani przed złożeniem oferty zawarcia umowy o udział w imprezie turystycznej, przy czym zawsze przynajmniej jedna powszechna możliwość płatnicza będzie dla Państwa dostępna bez dodatkowych kosztów.

7. Zobowiązania umowne Państwa/Podróżnego: zadatek, płatność końcowa, termin płatności, zwłoka, odstąpienie od umowy z powodu zwłoki

- 7.1. Zadatek podany na potwierdzeniu podróży/fakturze jest natychmiast należny. Państwo i/lub Podróżni są zobowiązani do dokonania tej wpłaty w ciągu jednego tygodnia od otrzymania potwierdzenia podróży/faktury.

Z reguły wynosi on 20%, chyba że uzgodniono inaczej. Aby móc zaoferować Państwu najatrakcyjniejsze oferty wakacyjne, często korzystamy ze specjalnych taryf lotniczych naszych dostawców usług lotniczych, które musimy opłacić natychmiast po dokonaniu rezerwacji, niezależnie od godziny lotu.

W przypadku ofert oznaczonych jako „oferta FLEX” zaliczka na podróż lotniczą wynosi 50 EUR na osobę, a na podróż wakacyjną (wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domu wakacyjnym) 50 EUR od rezerwacji.

Jeśli w ramach naszej ogólnej kalkulacji uzasadniona jest podwyższona kaucja w wysokości 40%, informujemy Państwa o tym w odpowiednim czasie w momencie dokonywania rezerwacji.

W żadnym z wyżej wymienionych przypadków termin płatności nie przypada przed wypełnieniem przez nas naszych obowiązków prawnych zgodnie z punktem 5.1.

- 7.2. Różnicę między wpłaconym zadatkiem, a uzgodnionym wynagrodzeniem („resztę płatności”) należy wpłacić na 30 dni przed wyjazdem. Państwo i/lub Podróżni są zobowiązani do jej uiszczenia bez dodatkowego wezwania. Termin płatności nie wchodzi w życie, dopóki nie wypełnimy naszych zobowiązań prawnych określonych w punkcie 5.1.
- 7.3. W przypadku rezerwacji w krótkim terminie, które są dokonywane na 30 lub mniej dni przed rozpoczęciem podróży, cała płatność jest należna natychmiast. Państwo i/lub Podróżni są zobowiązani do zapłaty w ciągu jednego tygodnia od otrzymania potwierdzenia podróży/faktury, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie podróży. Decydująca jest data wcześniejsza. Termin płatności nie wchodzi w życie, dopóki nie wypełnimy naszych zobowiązań prawnych określonych w punkcie 5.1.
- 7.4. Opłaty w przypadku odstąpienia od umowy (por. punkt 10.) oraz opłaty za przetwarzanie i zmianę rezerwacji (por. punkt 11.) są w każdym przypadku należne natychmiast. Państwo i/lub Podróżni są zobowiązani do ich uiszczenia w ciągu jednego tygodnia od otrzymania potwierdzenia/ faktury podróży, ale nie później niż na dzień przed (planowanym) rozpoczęciem podróży.
- 7.5. Składka za ewentualne ubezpieczenie jest płatna wraz z zadatkiem. Państwo i/lub Podróżni są zobowiązani do zapłaty w ciągu jednego tygodnia od otrzymania potwierdzenia podróży/faktury, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie podróży.

- 7.6. Jesteśmy uprawnieni do odmowy świadczenia usług turystycznych do czasu pełnej zapłaty wynagrodzenia, tj. pełnej zapłaty zadatku i reszty płatności przed rozpoczęciem podróży.
- 7.7. Z chwilą otrzymania upomnienia po terminie płatności, stają się Państwo zaległymi płatnikami.
- 7.8. W przypadku braku płatności w ciągu 30 dni od daty upływu terminu płatności i otrzymania faktury, użytkownik popada w zwłokę bez konieczności upomnienia. W przypadku konsumentów ma to zastosowanie tylko wtedy, gdy na fakturze zostaną Państwo wyraźnie poinformowani o tym skutku prawnym. Również w przypadku odmowy zapłaty popadają Państwo w zwłokę bez konieczności upomnienia. Oświadczenie o odmowie zapłaty może być złożone również w sposób dorozumiany, np. poprzez nieuznanie obciążenia karty kredytowej lub polecenia zapłaty albo poprzez zwrotną notę obciążeniową.
- 7.9. Jeżeli nie wpłacą Państwo zaliczki i/lub płatności końcowej w uzgodnionych terminach płatności, nawet jeśli nie wystąpi wada podróży uzasadniająca rozwiązanie umowy o udział w imprezie turystycznej, mamy prawo odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej po wysłaniu upomnienia z okresem prolongaty i obciążyć Państwa kosztami odstąpienia zgodnie z punktami 10.2 i 10.4. Istnieje możliwość udowodnienia, że nie ponieśliśmy żadnej szkody lub że szkoda jest znacznie mniejsza.
- 7.10. Przed otrzymaniem pieniędzy nie zostaną przekazane żadne dokumenty podróży.

8. Zobowiązania umowne Państwa/Podróżnego: metody płatności

W zależności od sposobu rezerwacji, dla wymienionych poniżej sposobów płatności obowiązują następujące warunki:

- Płatność gotówką: Płatność gotówką jest możliwa, jeśli:
 - o rezerwacja jest dokonywana w lokalnym biurze podróży (sklep) oraz
 - o biuro podróży oferuje płatność gotówką za usługi świadczone przez nas oraz
 - o płatność gotówką jest oferowana przez nas dla wybranej wycieczki.

Płatności muszą być dokonywane najpóźniej w wyznaczonym terminie (patrz punkt 7.).

Dokumenty podróży są dostępne na ok. 8 dni przed rozpoczęciem podróży i zostaną wysłane elektronicznie na adres e-mail podany w momencie rezerwacji. Adres ten może być również adresem biura podróży.

- Przelew bankowy:
 - o Przelew bankowy jest możliwy, jeśli:
 - rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - przelew bankowy jest oferowany przez nas dla wybranej wycieczki.

Odbiorca płatności, któremu należy przekazać płatności najpóźniej w wyznaczonym terminie (por. punkt 7.), zostanie podany w potwierdzeniu rezerwacji.

Dokumenty podróży będą dostępne ok. 8 dni przed rozpoczęciem podróży i zostaną wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany w momencie rezerwacji. Adres ten może być również adresem biura podróży.

- Natychmiastowy przelew bankowy:
 - o Natychmiastowy przelew bankowy (specjalna forma bankowości internetowej) jest możliwy, jeśli:
 - rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - natychmiastowy przelew bankowy jest oferowany przez nas dla wybranej wycieczki.

Odbiorca płatności, któremu należy przekazać płatności najpóźniej w wyznaczonym terminie (por. punkt 7.), zostanie podany w potwierdzeniu rezerwacji.

Dokumenty podróży będą dostępne ok. 8 dni przed rozpoczęciem podróży i zostaną wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany w momencie rezerwacji. Adres ten może być również adresem biura podróży.

- Polecenie zapłaty SEPA: Polecenie zapłaty SEPA jest możliwe, jeśli:
 - o rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - o dla wybranej podróży oferowane jest przez nas polecenie zapłaty SEPA.

Jeżeli płatność dokonywana jest w formie polecenia zapłaty SEPA, to dla tych zleceń SEPA ustalony jest skrócony termin wstępnego zgłoszenia do 2 dni. Klient zostanie poinformowany o poleceniu zapłaty wraz z potwierdzeniem rezerwacji.

Polecenie zapłaty SEPA zostanie pobrane w wyznaczonym terminie (por. punkt 7.). Jeśli z powodu braku wystarczających środków nie będzie możliwe pobranie płatności z podanego konta w terminie, mamy prawo do naliczenia dodatkowych kosztów, które w związku z tym poniesiemy.

Dokumenty podróży będą dostępne ok. 8 dni przed rozpoczęciem podróży i zostaną wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany w momencie rezerwacji. Adres ten może być również adresem biura podróży.

- Płatność kartą kredytową: Płatność kartą kredytową jest możliwa, jeśli:
 - o rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - o użyta zostanie akceptowana przez nas karta kredytowa - obecnie VISA i Mastercard - oraz
 - o płatność kartą kredytową jest oferowana przez nas dla wybranej wycieczki.

W przypadku płatności w biurze podróży należy w momencie dokonywania rezerwacji okazać kartę kredytową i podpisać pokwitowanie zapłaty kartą kredytową lub wprowadzić PIN. Przy rezerwacji telefonicznej lub internetowej należy podać numer karty kredytowej, posiadacza karty, datę ważności i cyfrę kontrolną.

Obciążenie karty kredytowej nastąpi w wyznaczonym terminie (por. punkt 7.). Jeżeli obciążenie rachunku karty kredytowej w terminie nie będzie możliwe z powodu niewystarczającej ilości środków, mamy prawo obciążyć Państwa dodatkowymi kosztami, które w związku z tym poniesiemy.

Dokumenty podróży będą dostępne ok. 8 dni przed rozpoczęciem podróży i zostaną wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany w momencie rezerwacji. Adres ten może być również adresem biura podróży.

9. Kompensata

Państwo i/lub Gość są uprawnieni do kompensaty roszczeń wobec nas tylko wtedy, gdy takie roszczenia są przez nas niekwestionowane lub zostały ustalone przez sąd.

10. Odstąpienie od umowy Gościa podróży

- 10.1. Mogą Państwo wycofać się z wycieczki w dowolnym momencie przed jej rozpoczęciem. Aby uniknąć nieporozumień, odstąpienie powinno być zadeklarowane w formie tekstu. Nieprzybycie na rozpoczęcie wycieczki będzie zasadniczo traktowane jako odstąpienie od umowy. O dacie odstąpienia od umowy decyduje data otrzymania przez nas oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
- 10.2. Jeśli odstąpią Państwo od umowy o udział w imprezie turystycznej lub nie rozpoczną podróży, możemy żądać odpowiedniego odszkodowania. Oblicza się je na podstawie ceny wycieczki pomniejszonej o wartość zaoszczędzonych przez nas wydatków i tego, co zyskałoby dzięki innemu wykorzystaniu usług turystycznych. Istnieje możliwość udowodnienia, że w rzeczywistości ponieśliśmy mniejszą szkodę.
- 10.3. Dla uproszczenia obliczyliśmy nasze roszczenie odszkodowawcze jako kwotę ryczałtową, biorąc pod uwagę spodziewane oszczędności wydatków i spodziewane pozyskanie poprzez inne wykorzystanie usług turystycznych, w zależności od pozostałego okresu pomiędzy zawiadomieniem o rezygnacji a rozpoczęciem podróży, w następujący sposób:

Dla naszych produktów standardowych:

W przypadku podróży lotniczych:

- za odwołanie do 40 dni przed wyjazdem 30%,
- od 39. dnia do 30. dnia przed odlotem 40%,
- od 29. dnia do 22. dnia przed odlotem 50%,
- od 21. dnia do 15. dnia przed odlotem 65%,
- od 14 dnia do 7 dnia przed wyjazdem 80%,
- od 6 dnia do 3 dnia przed wyjazdem 85%,
- od 2 dnia przed rozpoczęciem wycieczki i w przypadku niestawienia się 90% ceny wycieczki

W przypadku wyjazdów wakacyjnych (wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domu wakacyjnym):

- w przypadku rezygnacji do 40 dni przed rozpoczęciem podróży 20%,
- od 39. dnia do 30. dnia przed rozpoczęciem podróży 30%
- od 29. dnia do 22. dnia przed rozpoczęciem podróży 40%,
- od 21. dnia do 15. dnia przed rozpoczęciem podróży 50%,
- od 14. dnia do 1. dnia przed rozpoczęciem podróży 70%,
- w dniu wyjazdu lub w przypadku niestawienia się 90% ceny wycieczki.

W przypadku wyjątków od naszych produktów standardowych („oferty FLEX”):

W przypadku ofert dotyczących podróży lotniczych oznaczonych jako „oferta FLEX”:

- w przypadku rezygnacji do 15 dni przed rozpoczęciem podróży 50 EUR za osobę,
- od 14. dnia do 7. dnia przed odlotem 80%,
- od 6 dnia do 3 dnia przed wyjazdem 85%,
- od 2 dnia przed rozpoczęciem wycieczki i w przypadku niestawienia się 90% ceny wycieczki

Dla ofert dotyczących wyjazdów wakacyjnych (wyłącznie zakwaterowanie w hotelu/pensjonacie/apartamencie/domu wakacyjnym) oznaczonych jako „oferta FLEX”:

- w przypadku rezygnacji do 15 dni przed rozpoczęciem podróży 50 EUR za rezerwację,
- od 14. dnia do 1. dnia przed odlotem 70%,
- w dniu wyjazdu lub w przypadku niestawienia się 90% ceny wycieczki.

Istnieje możliwość udowodnienia, że w rzeczywistości ponieśliśmy mniejszą szkodę.

Prawo do odszkodowania wygasa, jeśli spełnione zostaną ustawowe wymagania w tym zakresie.

- 10.4. W przypadku odstąpienia od umowy należy zwrócić wszelkie wystawione już bilety lotnicze, bilety kolejowe lub bilety promowe.

11. Zmiana rezerwacji, przeniesienie umowy

11.1. Zmiana rezerwacji w przypadku podróży z przelotem:

Zmiany na Państwa życzenie w odniesieniu do terminu podróży, celu podróży i środka transportu, jak również lotnisk wylotu nie są już możliwe po zawarciu umowy. W odniesieniu do zakwaterowania, stacji przylotu lub rodzaju wynajętego samochodu można dokonać zmian do 30 dni przed rozpoczęciem podróży. Oprócz faktycznie poniesionych kosztów dodatkowych pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 30 EUR za każdego podróżnego (ale nie więcej niż 50 EUR za rezerwację). Prosimy o wcześniejszy kontakt w celu uzyskania dokładnych kosztów zmiany rezerwacji.

11.2. Zmiany w rezerwacjach na podróże bez przelotu:

Zmiany na Państwa życzenie dotyczące terminu podróży, celu podróży, zakwaterowania, środka transportu, stacji przylotu lub rodzaju wynajętego samochodu są możliwe do 30 dni przed rozpoczęciem podróży. W przypadku zmiany rezerwacji naliczane są faktycznie poniesione koszty dodatkowe plus opłata manipulacyjna w wysokości 30 EUR za podróżnego (ale nie więcej niż 50 EUR za rezerwację).

Zmiany od 29 dni przed wyjazdem, niezależnie od rodzaju podróży, są możliwe tylko po wcześniejszym wycofaniu się z podróży (por. punkt 10.3.).

11.3. Przeniesienie umowy:

Mogą Państwo zażądać, aby osoba trzecia przejęła Państwa prawa i obowiązki z umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez oświadczenie na trwałym nośniku danych, które otrzymamy do 7 dni przed rozpoczęciem podróży, później tylko wtedy, gdy oświadczenie zostanie złożone w rozsądnym terminie przed rozpoczęciem podróży.

W tym przypadku możemy żądać zwrotu rzeczywiście poniesionych przez nas i uzasadnionych kosztów dodatkowych lub sprzeciwić się zgłoszeniu osoby trzeciej, jeśli nie spełnia ona umownych wymogów podróży.

12. Odstąpienie od umowy Organizatora podróży przed rozpoczęciem wycieczki

12.1. Jeżeli w ofercie podróży podamy minimalną liczbę uczestników i termin naszego odstąpienia od umowy, najpóźniej przed złożeniem przez Państwa oświadczenia woli o zawarciu umowy, możemy odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej przed jej rozpoczęciem, jeżeli w zakomunikowanym Państwu terminie na tę podróż, która stała się przedmiotem umowy, zgłosiła się mniejsza liczba osób. Następujące terminy muszą być zachowane:

- w przypadku podróży trwających dłużej niż 6 dni - do 20 dni przed rozpoczęciem podróży,
- w przypadku podróży trwających od 2 do 6 dni do 7 dni przed rozpoczęciem podróży,
- w przypadku podróży trwających krócej niż 2 dni do 48 godzin przed rozpoczęciem podróży.

12.2. Jeżeli z powodu nieuniknionych, nadzwyczajnych okoliczności nie możemy wywiązać się z umowy o udział w imprezie turystycznej, możemy odstąpić od umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez oświadczenie złożone niezwłocznie po uzyskaniu wiedzy o przyczynie odstąpienia przed rozpoczęciem podróży.

Okoliczności takie zachodzą również wtedy, gdy przed rozpoczęciem podróży dowiemy się o ważnych powodach związanych z osobą podróżnego, które rodzą obawy związane z trwałym zakłóceniem podróży.

12.3. Jeżeli odstąpimy od umowy o udział w imprezie turystycznej zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu 12, zwrócimy Państwu zapłaconą już cenę podróży niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia.

13. Odpowiedzialność Organizatora podróży

- 13.1. Odpowiadamy w ramach obowiązku staranności rozsądnego przedsiębiorcy za zapewnienie wycieczki bez wad podróży. Wycieczka zorganizowana jest wolna od wad podróży, jeżeli wykazuje uzgodnioną jakość. Jeśli jakość nie jest uzgodniona, to wycieczka zorganizowana jest wolna od wad podróży,
- jeżeli nadaje się do celów przewidzianych w umowie, ponadto
 - jeśli nadaje się do zwyczajowego użytku i ma jakość, która jest zwyczajowa dla pakietów tego samego rodzaju i której podróżny może oczekiwać zgodnie z rodzajem pakietu, oraz
 - jeśli nie świadczymy usług turystycznych ze spóźnieniem lub z nieuzasadnionym spóźnieniem.
- 13.2. Nasza odpowiedzialność wynikająca z umowy za takie szkody, które nie są szkodami cielesnymi i nie zostały przez nas zawinione, jest ograniczona do trzykrotności ceny podróży. Ewentualne dodatkowe roszczenia obowiązkowe wynikające z umów międzynarodowych lub przepisów prawnych opartych na takich umowach pozostają nienaruszone tym ograniczeniem.
- 13.3. Nasza odpowiedzialność za roszczenia odszkodowawcze z tytułu czynów niedozwolonych jest ograniczona do trzykrotności ceny podróży, o ile szkoda nie została spowodowana przez nas lub usługodawcę umyślnie lub wskutek rażącego zaniedbania i nie doszło do utraty życia, zdrowia lub obrażeń. Ewentualne dodatkowe roszczenia obowiązkowe wynikające z umów międzynarodowych lub przepisów prawnych opartych na takich umowach pozostają nienaruszone tym ograniczeniem.
- 13.4. Jeżeli w odniesieniu do usługi turystycznej obowiązują umowy międzynarodowe lub przepisy ustawowe oparte na takich umowach, które dopuszczają lub wykluczają roszczenie odszkodowawcze wobec usługodawcy tylko pod pewnymi warunkami lub ograniczeniami lub uzależniają dochodzenie roszczenia odszkodowawczego od określonych warunków lub ograniczeń, to te warunki lub ograniczenia obowiązują również na naszą korzyść.
- 13.5. Musicie Państwo dokonać zaliczenia na poczet wszelkich roszczeń o odszkodowanie lub obniżenie ceny zakupu wobec nas tego, co otrzymaliście Państwo jako odszkodowanie lub obniżenie ceny zakupu w wyniku tego samego zdarzenia zgodnie z
- konwencjami międzynarodowymi lub
 - przepisami ustawowymi opartymi na takich umowach, lub
 - zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 (prawa pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub dużego opóźnienia) lub
 - rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 (prawa pasażerów w ruchu kolejowym); lub
 - rozporządzeniem (WE) nr 392/2009 (odpowiedzialność przewoźników pasażerskich na morzu z tytułu wypadków); lub
 - rozporządzeniem (WE) nr 1177/2010 (prawa pasażerów podróżujących drogą morską i wodną śródlądową); lub
 - rozporządzeniem (WE) nr 181/2011 (prawa pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym).

- 13.6. Nie ponosimy odpowiedzialności za usługi, które nie są częścią umowy o udział w imprezie turystycznej zawartej pomiędzy Państwem a nami, jak np. umowy zawarte przez Państwa na miejscu z osobami trzecimi świadczącymi usługi turystyczne (np. wycieczki).

14. Powiadomienie o wadach

Państwo lub Podróżni są zobowiązani do niezwłocznego powiadomienia nas o zaistniałych wadach podróży. Prosimy o kontakt z wyznaczonym przez nas biurem. Dane kontaktowe znajdują Państwo w swoim potwierdzeniu podróży. Jeżeli wbrew tej klauzuli nie powiadomią nas Państwo niezwłocznie o wadach podróży w sposób zawiniony i w związku z tym nie będziemy w stanie usunąć Państwa reklamacji, nie mają Państwo prawa do obniżenia ceny lub odszkodowania z naszej strony.

15. Przedawnienie

- 15.1. W przypadku wycieczek zorganizowanych roszczenia umowne, jak również inne roszczenia, które nie są roszczeniami odszkodowawczymi opartymi na umyślnym naruszeniu życia, zdrowia, wolności lub samostanowienia seksualnego, podlegają 2-letniemu okresowi przedawnienia. Okres przedawnienia rozpoczyna się w dniu, w którym zgodnie z umową miała zakończyć się wycieczka zorganizowana lub w którym Państwo i/lub Podróżni dowiedzieli się o szkodzie lub powinni byli się o niej dowiedzieć. Decydująca jest data późniejsza. Obowiązkowe ustawowe ograniczenia pozostają bez zmian.
- 15.2. Jeżeli w odniesieniu do usługi turystycznej obowiązują umowy międzynarodowe lub oparte na nich przepisy ustawowe, które poddają roszczenia odszkodowawcze wobec usługodawcy krótszemu lub obowiązkowo dłuższemu terminowi przedawnienia, to ten termin przedawnienia obowiązuje również w odniesieniu do Państwa roszczeń odszkodowawczych wobec nas z tytułu tych usług turystycznych.
- 15.3. We wszystkich innych kwestiach obowiązują ustawowe przepisy o przedawnieniu.

16. Procedura składania skarg i rozwiązywania sporów online

Jeśli nie jesteście Państwo zadowoleni ze świadczenia usług umownych, możecie skontaktować się z naszym działem obsługi klienta. Można się z nim skontaktować pod adresem: : kundenservice@vtours.de

Nie uczestniczymy w procedurze pozasądowego rozwiązywania sporów. W przypadku wszystkich umów podróży zawartych w elektronicznym obrocie prawnym odwołujemy się do europejskiej platformy rozwiązywania sporów online <http://ec.europa.eu/consumer/oder/> hin.

17. Formalności paszportowe, wizowe i zdrowotne

Zostaną Państwo poinformowani o ogólnych wymaganiach paszportowych i wizowych kraju docelowego, jak również o przybliżonych terminach uzyskania wiz i formalności zdrowotnych. O ile nie zostanie to wyraźnie uzgodnione z Państwem, Podróżni sami odpowiadają za przestrzeganie tych wymogów paszportowych i wizowych, jak również formalności zdrowotnych i wszystkich innych przepisów ustawowych obowiązujących przy realizacji wycieczki. Nie ponosimy odpowiedzialności za naruszenie tych przepisów i ich konsekwencje.

18. Obsługujący przewoźnik lotniczy

Rozporządzenie UE w sprawie informowania pasażerów o tożsamości obsługującego przewoźnika lotniczego (EuVO 2111/05) zobowiązuje nas do poinformowania Państwa w momencie dokonywania rezerwacji o tożsamości obsługującego przewoźnika lotniczego (EN) wszystkich usług transportu lotniczego, które mają być świadczone w ramach zarezerwowanej wycieczki.

Jeżeli w momencie dokonywania rezerwacji nie określono jeszcze przewoźnika obsługującego lot, informujemy Państwa o linii lotniczej lub liniach lotniczych, które prawdopodobnie będą lub będą obsługiwać lot. Gdy tylko dowiemy się, która linia lotnicza będzie obsługiwała lot, informujemy Państwa o tym. Jeśli linia lotnicza przedstawiona Państwu jako obsługująca lot zmieni się, informujemy Państwa o tej zmianie. Natychmiast podejmiemy wszelkie uzasadnione kroki, aby zapewnić, że zostaną Państwo poinformowani o zmianie tak szybko, jak to możliwe.

Lista linii lotniczych, z którymi przewóz nie jest dozwolony, jest dostępna na stronie internetowej Federalnego Urzędu Lotnictwa pod adresem <http://www.lba.de>.

19. Ubezpieczenie od kosztów rezygnacji z podróży

Zalecamy wykupienie ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z podróży oraz ubezpieczenia pokrywającego koszty pomocy, w tym koszty repatriacji w razie wypadku, choroby lub śmierci. Koszt tego ubezpieczenia nie jest wliczony w cenę podróży.

20. Ochrona danych

Gromadzimy, przetwarzamy, przechowujemy i przekazujemy Państwa dane osobowe i/lub dane osobowe Podróżnych wyłącznie zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa Republiki Federalnej Niemiec, w szczególności zgodnie z BDSG (Federalna ustawa o ochronie danych osobowych) i DSGVO (Ogólne rozporządzenie o ochronie danych). O ile Państwo i/lub Podróżny nie wyrazili wyraźnej zgody na dalsze wykorzystywanie ich danych osobowych, dane te będą przez nas wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji umowy o udział w imprezie turystycznej oraz w innych naszych celach handlowych. Państwo i/lub Podróżny mogą w każdej chwili zażądać informacji na temat dotyczących ich danych osobowych, które zostały przez nas zebrane, przetworzone, przechowywane i przekazane, jak również ich usunięcia lub zablokowania.

21. Postanowienia końcowe

- 21.1. Miejscem jurysdykcji jest - o ile Państwo i/lub Podróżni są handlowcami lub osobami prawnymi prawa publicznego lub nie mają ogólnego miejsca jurysdykcji w Niemczech - Aschaffenburg. Jeśli Państwo i/lub Podróżni są handlowcami lub osobami prawnymi prawa publicznego, miejscem wykonania dla wszystkich roszczeń wynikających z i w związku z umową o udział w imprezie turystycznej i podróżą jest nasza siedziba, Aschaffenburg.
- 21.2. Umowa o udział w imprezie turystycznej i wszystkie umowy zawarte między Państwem i/lub Podróżnymi a nami na jej podstawie lub w związku z nią podlegają wyłącznie prawu Republiki Federalnej Niemiec, z wyłączeniem Konwencji ONZ o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów, chyba że zastosowanie prawa innego kraju, w szczególności kraju pochodzenia Państwa i/lub Podróżnych lub innego kraju, jest obowiązkowe.
- 21.3. Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszych OWH lub umowy o udział w imprezie turystycznej lub ich części będą lub staną się nieważne lub niewykonalne, nie będzie to miało wpływu na ważność i wykonalność pozostałych części danego postanowienia, niniejszych OWH lub umowy o udział w imprezie turystycznej.

vtours GmbH
Weißenburger Str. 30
D-63739 Aschaffenburg

Tel. +49 (0)6021 86211 - 785
E-mail: service@vtours.de

Stan na: Grudzień 2021

Uwaga! Powyższy dokument został przetłumaczony na język polski i służy jedynie celom poglądowym, wiążącą jest wersja oryginalna.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der vtours GmbH

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge zwischen uns, der vtours GmbH als Veranstalter von Pauschalreisen und anderen Reiseleistungen, insbesondere Ferienreisen, die ausschließlich die Unterbringung in einem Hotel/Pension/Ferienwohnung/-haus beinhalten und Ihnen als derjenigen Person, welche uns den Abschluss eines Pauschalreisevertrages und/oder Vertrages über die Leistungen einer Ferienreise, die ausschließlich die Unterbringung in einem Hotel/Pension/Ferienwohnung/-haus beinhaltet, anbietet, sowie den Reisenden bzw. Gästen. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen die gesetzlichen Regelungen. Anderslautende Bestimmungen in individuell geschlossenen Verträgen gehen diesen AGB vor. Mit Ihrer Reiseanmeldung (vgl. Ziffer 2.) erklären Sie, diese AGB zu kennen und zu akzeptieren.
- 1.2. Mit der persönlichen Anrede (z.B. „Sie“, „Ihnen“) wird im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen diejenige Person bezeichnet, welche uns den Abschluss eines Reisevertrages anbietet.
- 1.3. Mit der Ich-Form (z.B. „wir“, „uns“, „unsererseits“) wird im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen die vtours GmbH bezeichnet.
- 1.4. Der Begriff Reisevertrag im Sinne dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst Verträge über Pauschalreisen im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 vom 25.11. 2015 und Verträge über Ferienreisen, die ausschließlich die Unterbringung in einem Hotel/Pension/Ferienwohnung/-haus beinhalten.
- 1.5. Reisender im Sinne dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ist, wer aufgrund des Reisevertrages berechtigt ist, die von uns im Rahmen des Reisevertrages zu erbringenden Leistungen in Anspruch zu nehmen.
- 1.6. Sofern Sie und die Reisenden nicht personenidentisch sind, haften Sie und die Reisenden für die nach dem Reisevertrag geschuldete Gegenleistung gesamtschuldnerisch.
- 1.7. Etwaige allgemeine Geschäftsbedingungen von Ihnen und/oder der Reisenden werden nicht Bestandteil des Reisevertrages und/oder Beherbergungsvertrages.
- 1.8. Sofern Sie eine Pauschalreise gebucht haben, wurden Ihnen von uns vor Abschluss der Buchung die gesetzlich vorgesehenen Informationen, insbesondere das Formblatt, zur Verfügung gestellt.
- 1.9. Um Ihnen eine höhere Flexibilität bei Änderungen Ihrer ursprünglichen Reiseplanung zu ermöglichen, bieten wir u.a. sogenannte „FLEX-Angebote“ an. Ist Ihre Reise bei Buchung als „FLEX-Angebot“ gekennzeichnet, gelten abweichend zu unseren Standardkonditionen hinsichtlich Anzahlung und Stornierung andere Bedingungen, die im Folgenden unter 7.1. sowie 10.3. explizit dargestellt sind.

2. Abschluss des Reisevertrages

- 2.1. Ausschreibungen, Beschreibungen, Preislisten oder -tabellen sowie sonstige Anpreisung oder Bewerbungen von Reiseleistungen unsererseits – auch solche, welche sich auf einen konkreten Zeitraum beziehen und/oder einen konkreten Preis und/oder sonstige Leistungen und Gegenleistungen benennen – stellen kein Angebot im Rechtssinne dar. Vielmehr handelt es sich hierbei lediglich um eine Aufforderung an potentielle Kunden, ein Angebot zum Abschluss eines Reisevertrages mit entsprechendem Inhalt gegenüber uns abzugeben.
- 2.2. Mit Buchung der Reiseleistungen bieten Sie uns den Abschluss eines Reisevertrages für private Zwecke verbindlich an. Ein von Ihnen gegenüber uns abgegebenes Angebot ist für Sie bindend. Wir sind berechtigt, dieses Angebot binnen angemessener Frist, mindestens jedoch drei Tagen, nach Zugang des Angebots anzunehmen. Angebot und Annahme bedürfen keiner Form.
- 2.3. Wir übersenden Ihnen und/oder den Reisenden bei oder nach Vertragsschluss eine Reisebestätigung/Rechnung in Textform. Grundlage von Angebot und Annahme und damit Vertragsinhalt sind ausschließlich der Inhalt der für den Reisezeitraum geltenden aktuellen Hotel- und/oder Leistungsbeschreibung von uns und der Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung.
- 2.4. Vermittler (z.B. Reisebüros, Online-Portale) und Dritte, welche mit der Erbringung von Leistungen durch uns beauftragt werden (z.B. Hotels), sind nicht bevollmächtigt oder sonst berechtigt Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den Inhalt des Reisevertrages, wie er sich aus der für den Reisezeitraum geltenden aktuellen Reisebeschreibung von uns und dem Inhalt der Reisebestätigung/Rechnung ergibt, abändern, und/oder über die Reisebeschreibung von uns bzw. die in der Reisebestätigung/Rechnung vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch hierzu stehen.
- 2.5. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung (Annahmeerklärung) durch uns zustande. Sie bedarf, soweit gesetzlich nicht anders geregelt ist, keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen eine Reisebestätigung in gesetzlich vorgeschriebener Form, wenigstens jedoch in Textform, übermitteln.
- 2.6. Weicht der Inhalt der Annahmeerklärung von uns vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von uns vor, an das wir für die Dauer von zehn Tagen gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie innerhalb der Bindungsfrist uns die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Antritt der Reise erklären.
- 2.7. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) gelten zusätzlich zu den vorstehenden Regelungen folgende Bestimmungen für den Vertragsabschluss:
 - 2.7.1. Ihnen wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.
 - 2.7.2. Ihnen steht zur Korrektur der Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
 - 2.7.3. Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.

- 2.7.4. Soweit der Vertragstext von uns gespeichert wird, werden Sie darüber sowie über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
- 2.7.5. Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ oder eines entsprechenden Buttons im Rahmen des Ablaufs der Online-Buchung bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages in Form Ihrer Reiseanmeldung verbindlich an.
- 2.7.6. Ihnen wird der Eingang der Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).
- 2.7.7. Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch Ihrerseits auf das Zustandekommen eines Reisevertrages. Der Vertrag kommt durch unsere Reisebestätigung zustande, die, soweit gesetzlich nicht anders geregelt ist, keiner besonderen Form bedarf. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen eine Reisebestätigung in gesetzlich vorgeschriebener Form, wenigstens jedoch in Textform, übermitteln.
- 2.7.8. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ oder eines entsprechenden Button im Rahmen des Ablaufs der Online-Buchung durch entsprechende unmittelbare Darstellung am Bildschirm, so kommt der Reisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung ohne Zwischenmitteilung zustande. In diesem Fall wird Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten oder es wird Ihnen bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss von uns eine Reisebestätigung in gesetzlich vorgeschriebener Form, wenigstens jedoch in Textform, übermittelt. Die Verbindlichkeit des Reisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzen.

3. Leistungen/Preise

Der Umfang der vertraglichen Leistungen und deren Preis ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung in unserer jeweils maßgeblichen Ausschreibung und der Reisebestätigung einschließlich der in der Reisebestätigung eventuell verbindlich aufgeführten Sonderwünsche. Vollendet ein Kind während der Reise das 2. Lebensjahr, gelten bei der Reiseanmeldung die Bedingungen und Preise für Kinder ab 2 Jahren. Kosten, die für Kinder unter 2 Jahren im Hotel entstehen, sind dort direkt zu bezahlen.

4. Leistungsänderungen vor Reisebeginn

- 4.1. Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen (z.B. der Fahrtroute) von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages sind nach Vertragsschluss zulässig, sofern
- die Änderung unerheblich ist und
 - wir die Änderung vor Reisebeginn erklären und
 - wir Sie in hervorgehobener Weise auf einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich über die Änderung unterrichten.

4.2. Wir können von Ihnen nach Abschluss des Reisevertrages die Zustimmung zu einer erheblichen Änderung einer der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (wie z.B. dem Bestimmungsort, der Reiseroute, dem Transportmittel, der Unterkunft, der Mahlzeiten, der inkludierten Besichtigungen und Ausflüge) oder Ihren für Sie kostenfreien Rücktritt vom Reisevertrag binnen einer von uns bestimmten, angemessene Frist verlangen, wenn

- aufgrund eines nach Vertragsschluss eingetretenen Umstandes die Durchführung der Pauschalreise nur unter erheblicher Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder unter Abweichung von besonderen Vorgaben Ihrerseits, die Inhalt des Vertrages geworden sind, möglich ist und
- unser Angebot auf Änderung vor Reisebeginn erfolgt.

Sofern Sie binnen der von uns bestimmten Frist keine Erklärung abgeben, gilt Ihre Zustimmung zu der von uns angebotenen Änderung als erteilt.

Wir behalten uns vor, Ihnen zusätzlich neben einer erheblichen Änderung der wesentlichen Eigenschaften einer der Reiseleistungen wahlweise auch die Teilnahme an einer Ersatzreise anzubieten. Soweit diese mit geringeren Kosten verbunden sein sollte, werden wir Ihnen den Unterschiedsbetrag erstatten. Sollte die Ersatzreise nicht von wenigstens gleichwertiger Beschaffenheit sein werden wir den Reisepreis in dem Verhältnis herabsetzen, in welchem der Wert der Ersatzreise zu dem Wert der ursprünglich gebuchten Reise steht. Dies gilt bei einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung entsprechend.

Sofern Sie von dem Reisevertrag zurücktreten, werden wir Ihnen einen bereits gezahlten Reisepreis unverzüglich, längstens jedoch binnen 14 Tagen nach dem Rücktritt, zurückerstatten. Etwaige darüber hinausgehende gesetzliche Ansprüche auf Schadens- oder Aufwendungsersatz bleiben unberührt.

5. Kundengeldabsicherung

Bei Verträgen über Pauschalreisen sind Ihre Zahlungen nach den gesetzlichen Vorschriften des § 651 r BGB abgesichert. Über die entsprechende Absicherung erhalten Sie mit der Reisebestätigung eine vom Kundengeldabsicherer oder auf dessen Veranlassung ausgestellte Bestätigung nach Art. 252 des EG-BGB (Sicherungsschein) als Nachweis. Ferner werden wir Ihnen Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in gesetzlich vorgeschriebener Form mitteilen. Vorstehendes gilt nicht bei Verträgen über anderen Reiseleistungen, insbesondere Ferienreisen, die ausschließlich die Unterbringung in einem Hotel/Pension/Ferienwohnung/-haus beinhalten.

6. Vertragspflichten von Ihnen / der Reisenden: Bezahlung

6.1. Aufgrund des Reisevertrages sind Sie verpflichtet, die im Rahmen des Reisevertrages vereinbarte Vergütung (Reisepreis) zu den vereinbarten Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 7.) zu entrichten.

- 6.2. Die für die Bezahlung der Vergütung zur Verfügung stehenden Zahlungsmöglichkeiten (vgl. Ziffer 8.) werden Ihnen vor Abgabe Ihres Angebots auf Abschluss des Reisevertrages mitgeteilt, wobei Ihnen immer mindestens eine gängige Zahlungsmöglichkeit ohne Zusatzkosten zur Verfügung steht.

7. Vertragspflichten von Ihnen / der Reisenden: Anzahlung, Restzahlung, Fälligkeit, Verzug, Rücktritt wegen Verzug

- 7.1. Die auf der Reisebestätigung/Rechnung ausgewiesene Anzahlung ist sofort fällig. Sie und/oder die Reisenden sind verpflichtet, diese binnen einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung zu leisten.

Sie beträgt grundsätzlich 20%, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde. Um Ihnen die attraktivsten Urlaubsangebote bieten zu können, nutzen wir vielfach spezielle Flugtarife unserer Fluggesellschaften, die wir unabhängig vom Zeitpunkt des Fluges unmittelbar nach Buchung bezahlen müssen.

Für Angebote, die als „FLEX-Angebot“ gekennzeichnet sind, beträgt die Anzahlung bei Flugreisen 50 EUR pro Person und bei Ferienreisen (ausschließlich Unterbringung in einem Hotel / Pension / Ferienwohnung/-haus) 50 EUR pro Buchung.

Soweit im Rahmen unserer Gesamtkalkulation eine erhöhte Anzahlung in Höhe von 40 % gerechtfertigt ist, werden wir Sie bei der Buchung rechtzeitig hierauf hinweisen.

Die Fälligkeit tritt in keinem der oben genannten Fälle ein, bevor wir unsere gesetzlichen Pflichten wie in Ziffer 5.1 dargestellt erfüllt haben.

- 7.2. Der Differenzbetrag zwischen der geleisteten Anzahlung und der vereinbarten Vergütung (die Restzahlung) ist 30 Tage vor Reiseantritt fällig. Sie und/oder die Reisenden sind verpflichtet, diese ohne nochmalige Aufforderung zu zahlen. Die Fälligkeit tritt nicht ein, bevor wir unsere gesetzlichen Pflichten wie in Ziffer 5.1 dargestellt erfüllt haben.
- 7.3. Bei kurzfristigen Buchungen, welche 30 Tage oder weniger vor Reiseantritt erfolgen, ist die gesamte Vergütung sofort fällig. Sie und/oder die Reisenden sind verpflichtet, diese binnen einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung, spätestens jedoch bis zu dem Tag vor dem Reisebeginn, zu leisten. Der frühere Zeitpunkt ist maßgeblich. Die Fälligkeit tritt nicht ein, bevor wir unsere gesetzlichen Pflichten wie in Ziffer 5.1 dargestellt erfüllt haben.
- 7.4. Die Gebühren im Falle eines Reiserücktritts (vgl. Ziff. 10.) und Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziff. 11.) werden jeweils sofort fällig. Sie und/oder die Reisenden sind verpflichtet, diese binnen einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung, spätestens jedoch bis zu dem Tag vor dem (geplanten) Reisebeginn, zu leisten.
- 7.5. Die Prämie für eine eventuell vermittelte Versicherung wird mit der Anzahlung fällig. Sie und/oder die Reisenden sind verpflichtet, diese binnen einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung/Rechnung, spätestens jedoch bis zu dem Tag vor dem Reisebeginn, zu leisten.

- 7.6. Wir sind berechtigt, bis zur vollständigen Zahlung der Vergütung, mithin also der vollständigen Zahlung von Anzahlung und Restzahlung vor Reisebeginn, die Erbringung der Reiseleistungen zu verweigern.
- 7.7. Sie kommen mit Zugang einer Mahnung nach Fälligkeit in Verzug.
- 7.8. Sie kommen in Verzug ohne dass es einer Mahnung bedarf, wenn Sie nicht spätestens binnen 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung in Textform Zahlung leisten. Sofern Sie Verbraucher sind, gilt dies nur, wenn Sie in der Rechnung auf diese Rechtsfolge ausdrücklich hingewiesen werden. Sie kommen ferner in Verzug ohne dass es einer Mahnung bedarf, wenn Sie die Zahlung verweigern. Die Erklärung der Zahlungsverweigerung kann auch konkludent erfolgen, z.B. durch Nichteinlösung einer Lastschrift oder Kreditkartenbelastung oder durch Rücklastschrift.
- 7.9. Leisten Sie die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl kein zur Kündigung des Reisevertrages berechtigter Reisemangel vorliegt, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Nachfristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und Ihnen Rücktrittskosten gemäß Ziffer 10.2 und 10.4 zu berechnen. Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 7.10. Vor Eingang des Geldes werden keine Reiseunterlagen zur Verfügung gestellt.

8. Vertragspflichten von Ihnen / der Reisenden: Zahlungsarten

Abhängig vom Buchungsweg gelten für die nachfolgend benannten Zahlungsarten die dort benannten Bedingungen:

- Barzahlung: Barzahlung ist möglich, wenn:
 - o die Buchung in einem lokalen Reisebüro (Ladengeschäft) erfolgt und
 - o das Reisebüro Barzahlung für Leistungen von uns anbietet und
 - o Barzahlung für die gewählte Reise von uns angeboten wird.

Die Zahlungen sind spätestens zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 7.) zu leisten. Die

Reiseunterlagen stehen ca. 8 Tage vor Beginn der Reise zur Verfügung und werden elektronisch an die bei Buchung hinterlegte E-Mail-Adresse versandt. Die E-Mail-Adresse kann auch diejenige des Reisebüros sein.

- Überweisung:
 - o Überweisung ist möglich, wenn:
 - die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - Überweisung für die gewählte Reise von uns angeboten wird.

Der Zahlungsempfänger, an den Sie die Zahlungen bis spätestens zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 7.) zu leisten haben, wird im Rahmen der Buchungsbestätigung mitgeteilt.

Die Reiseunterlagen stehen ca. 8 Tage vor Beginn der Reise zur Verfügung und werden elektronisch an die bei Buchung hinterlegte E-Mail-Adresse versandt. Die E-Mail-Adresse kann auch diejenige des Reisebüros sein.

- **SOFORT-Überweisung:**
 - o SOFORT-Überweisung (Besondere Form des Online-Bankings) ist möglich, wenn:
 - die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - SOFORT-Überweisung für die gewählte Reise von uns angeboten wird.

Der Zahlungsempfänger, an den Sie die Zahlungen bis spätestens zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 7.) zu leisten haben, wird im Rahmen der Buchungsbestätigung mitgeteilt.

Die Reiseunterlagen stehen ca. 8 Tage vor Beginn der Reise zur Verfügung und werden elektronisch an die bei Buchung hinterlegte E-Mail-Adresse versandt. Die E-Mail-Adresse kann auch diejenige des Reisebüros sein.

- **SEPA-Lastschrift:** SEPA-Lastschrift ist möglich, wenn:
 - o die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - o SEPA-Lastschrift für die gewählte Reise von uns angeboten wird.

Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift wird eine verkürzte Prenotifikation-Frist von 2 Tagen für diese SEPA-Lastschriftmandate vereinbart. Über den Lastschrifteinzug wird der Kunde mit der Buchungsbestätigung informiert.

Der Einzug der SEPA-Lastschrift erfolgt zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 7.). Sollte der Zahlungseinzug von dem von Ihnen genannten Konto mangels ausreichender Deckung zu den Fälligkeitsterminen nicht möglich sein, sind wir berechtigt, die uns dadurch entstehenden Mehrkosten zu erheben.

Die Reiseunterlagen stehen ca. 8 Tage vor Beginn der Reise zur Verfügung und werden elektronisch an die bei Buchung hinterlegte E-Mail-Adresse versandt. Die E-Mail-Adresse kann auch diejenige des Reisebüros sein.

- **Kreditkartenzahlung:** Zahlung per Kreditkarte ist möglich, wenn:
 - o die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - o eine von uns akzeptierte Kreditkarte - derzeit VISA und Mastercard - verwendet wird und
 - o Kreditkartenzahlung für die gewählte Reise von uns angeboten wird.

Bei Bezahlung im Reisebüro muss die Kreditkarte bei Buchung vorgelegt und der Kreditkartenbeleg unterschrieben werden oder die PIN eingegeben werden. Bei telefonischer Buchung oder Online-Buchung müssen Kreditkarten-Nr., Karten-Inhaber, Ablaufdatum und Prüfziffer angegeben werden.

Die Abbuchungen von der Kreditkarte erfolgen zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 7.). Sollte der Zahlungseinzug von dem von Ihnen genannten Kreditkartenkonto mangels ausreichender Deckung zu den Fälligkeitsterminen nicht möglich sein, sind wir berechtigt, die uns dadurch entstehenden Mehrkosten zu erheben.

Die Reiseunterlagen stehen ca. 8 Tage vor Beginn der Reise zur Verfügung und werden elektronisch an die bei Buchung hinterlegte E-Mail-Adresse versandt. Die E-Mail-Adresse kann auch diejenige des Reisebüros sein.

9. Aufrechnung

Sie und/oder der Gast sind zur Aufrechnung gegenüber uns nur mit gegenüber uns bestehenden, von uns unbestritten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen berechtigt.

10. Rücktritt durch den Reisegast

- 10.1. Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Zur Vermeidung von Missverständnissen sollte der Rücktritt in Textform erklärt werden. Der Nichtantritt der Reise wird grundsätzlich wie ein Rücktritt gewertet. Maßgebend für den Rücktrittszeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei uns.
- 10.2. Treten Sie vom Reisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an, können wir eine angemessene Entschädigung verlangen. Diese berechnet sich aus dem Reisepreis abzüglich des Wertes der von uns ersparten Aufwendungen und dessen, was wir durch etwaige anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erworben haben. Es bleibt Ihnen unbenommen, nachzuweisen, dass uns tatsächlich ein geringerer Schaden entstanden ist.
- 10.3. Zur Vereinfachung haben wir unseren Entschädigungsanspruch unter Berücksichtigung der zu erwartenden Ersparnis von Aufwendungen und des zu erwartenden Erwerbs durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen in Abhängigkeit von dem verbleibenden Zeitraum zwischen Rücktrittserklärung und Reisebeginn wie folgt pauschaliert:

Für unsere Standardprodukte:

Bei Flugreisen:

- bei Stornierung bis 40 Tage vor Reisebeginn 30 %,
- ab dem 39. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn 40 %,
- ab dem 29. Tag bis 22. Tag vor Reisebeginn 50 %,
- ab dem 21. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn 65 %,
- ab dem 14. Tag bis 7. Tag vor Reisebeginn 80 %,
- ab dem 6. Tag bis 3. Tag vor Reisebeginn 85 %,
- ab dem 2. Tag vor Reisebeginn sowie bei Nichterscheinen 90 % des Reisepreises

Bei Ferienreisen (ausschließlich Unterbringung in einem Hotel/Pension/
Ferienwohnung/-haus):

- bei Stornierung bis 40 Tage vor Reisebeginn 20 %,
- ab dem 39. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn 30 %,
- ab dem 29. Tag bis 22. Tag vor Reisebeginn 40 %,
- ab dem 21. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn 50 %,
- ab dem 14. Tag bis 1. Tag vor Reisebeginn 70 %,
- am Tag der Abreise oder bei Nichterscheinen 90 % des Reisepreises

Für Ausnahmen zu unseren Standardprodukten („FLEX-Angebote“):

Für Angebote bei Flugreisen, die als „FLEX-Angebot“ gekennzeichnet sind:

- bei Stornierung bis 15 Tage vor Reisebeginn 50 EUR pro Person,
- ab dem 14. Tag bis 7. Tag vor Reisebeginn 80 %,
- ab dem 6. Tag bis 3. Tag vor Reisebeginn 85 %,
- ab dem 2. Tag vor Reisebeginn sowie bei Nichterscheinen 90 % des Reisepreises

Für Angebote bei Ferienreisen (ausschließlich Unterbringung in einem Hotel/Pension/
Ferienwohnung/-haus), die als „FLEX-Angebot“ gekennzeichnet sind:

- bei Stornierung bis 15 Tage vor Reisebeginn 50 EUR pro Buchung,
- ab dem 14. Tag bis 1. Tag vor Reisebeginn 70 %,
- am Tag der Abreise oder bei Nichterscheinen 90 % des Reisepreises

Es bleibt Ihnen unbenommen, nachzuweisen, dass uns tatsächlich ein geringerer
Schaden entstanden ist.

Der Anspruch auf Entschädigung entfällt, wenn hierfür die gesetzlichen Voraussetzungen
gegeben sind.

- 10.4. Im Falle eines Rücktritts sind bereits ausgehändigte Linienflugscheine, Bahnfahrkarten oder
Fahrtickets zurückzugeben.

11. Umbuchungen, Vertragsübertragungen

11.1. Umbuchungen bei Reisen mit Flug:

Änderungen auf Ihren Wunsch in Bezug auf den Reiseterrain, das Reiseziel und die
Beförderungsart sowie die Abflughäfen sind nach Vertragsschluss nicht mehr möglich. Hinsichtlich
der Unterkunft, der Zustiegsbahnhöfe oder des Mietwagentyps können Änderungen bis 30 Tage
vor Reiseantritt vorgenommen werden. Neben den effektiv entstehenden Mehrkosten wird
zusätzlich eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30 EUR je Reisenden (jedoch maximal 50
EUR pro Buchung) berechnet. Die genauen Kosten für die Umbuchung erfragen Sie bitte vorab
bei uns.

11.2. Umbuchungen bei Reisen ohne Flug:

Änderungen auf Ihren Wunsch hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, der Unterkunft, der Beförderungsart, der Zustiegsbahnhöfe oder des Mietwagentyps, sind bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Bei einer Umbuchung werden die effektiv entstehenden Mehrkosten zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30 EUR je Reisenden (jedoch maximal 50 EUR pro Buchung) erhoben.

Änderungen ab 29 Tage vor Reiseantritt, sind unabhängig von der Art der Reise, nur nach vorherigem Rücktritt von der Reise möglich (vgl. Ziff. 10.3.).

11.3. Vertragsübertragung:

Sie können mittels Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger, die uns bis 7 Tage vor Reisebeginn zugeht, danach nur, wenn die Erklärung binnen angemessener Frist vor Reisebeginn erfolgt, verlangen, dass ein Dritter in Ihre Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt.

Wir können in diesem Fall die Erstattung der uns tatsächlich entstandenen und angemessenen Mehrkosten verlangen oder dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

12. Rücktritt durch den Reiseveranstalter vor Reisebeginn

12.1. Sofern wir bei einer Reiseausschreibung, spätestens bevor Sie eine auf den Vertragsschluss gerichtete Willenserklärung abgeben, auf eine Mindestteilnehmerzahl und eine Frist bis zu der unser Rücktritt möglich ist hinweisen, können wir, soweit sich weniger Personen für diese Reise angemeldet haben, binnen der Ihnen mitgeteilten Frist, die Vertragsgegenstand geworden ist, vor Reiseantritt, vom Reisevertrag zurücktreten. Folgende Fristen dürfen nicht unterschritten werden:

- bei Reisen mit einer Reisedauer von mehr als 6 Tagen bis 20 Tage vor Reisebeginn,
- bei Reisen mit einer Reisedauer von 2 bis 6 Tagen bis 7 Tage vor Reisebeginn,
- bei Reisen mit einer Reisedauer von weniger als 2 Tagen bis 48 Stunden vor Reisebeginn.

12.2. Sind wir aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Reisevertrages gehindert, können wir unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund vor Reisebeginn erfolgende Erklärung von dem Reisevertrag zurücktreten.

Solche Umstände liegen auch vor, wenn wir vor Reisebeginn Kenntnis erlangen von wichtigen, in der Person des Reisenden liegenden Gründen, die eine nachhaltige Störung der Reise befürchten lassen.

12.3. Treten wir nach den Bestimmungen dieser Ziffer 12. vom Reisevertrag zurück, werden wir Ihnen einen bereits gezahlten Reisepreis unverzüglich, längstens jedoch binnen 14 Tagen nach dem Rücktritt, zurückerstatten.

13. Haftung des Reiseveranstalters

- 13.1. Wir haften im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmannes für die Verschaffung einer Pauschalreise frei von Reisemängeln. Die Pauschalreise ist frei von Reisemängeln, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, ist die Pauschalreise frei von Reisemängeln,
- wenn sie sich für den nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen eignet, ansonsten
 - wenn sie sich für den gewöhnlichen Nutzen eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Pauschalreisen der gleichen Art üblich ist und die der Reisende nach der Art der Pauschalreise erwarten kann, und
 - wenn wir die Reiseleistungen nicht oder nicht mit unangemessener Verspätung verschaffen.
- 13.2. Unsere vertragliche Haftung für solche Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft von uns herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüberhinausgehende zwingende Ansprüche aufgrund von internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.
- 13.3. Unsere Haftung für Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig durch uns oder einen Leistungserbringer herbeigeführt wurde und es sich nicht um eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt. Möglicherweise darüberhinausgehende zwingende Ansprüche aufgrund von internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.
- 13.4. Gelten für eine Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, welche einen Schadenersatzanspruch gegenüber dem Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entstehen lassen bzw. ausschließen oder die Geltendmachung eines Schadenersatzanspruchs von bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen abhängig machen, gelten diese Voraussetzungen oder Beschränkungen auch zu unseren Gunsten.
- 13.5. Sie müssen sich auf etwaige Schadenersatzansprüche oder Minderungsansprüche uns gegenüber dasjenige anrechnen lassen, was Sie aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder Minderungserstattung erhalten haben nach Maßgabe
- internationaler Übereinkünfte oder
 - auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften oder
 - nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (Fluggastrechte bei Nichtbeförderung, Annullierung oder großer Verspätung) oder
 - nach der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr) oder
 - nach der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 (Unfallhaftung der Beförderer von Reisenden auf See) oder
 - nach der Verordnung (EG) Nr. 1177/2010 (Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr) oder
 - nach der Verordnung (EG) Nr. 181/2011 (Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr).

- 13.6. Wir haften nicht für Leistungen, welche nicht Bestandteil des zwischen Ihnen und uns geschlossenen Reisevertrages sind, wie z.B. von Ihnen vor Ort mit Drittanbietern geschlossene Verträge über touristische Leistungen (z.B. Ausflüge).

14. Mängelanzeige

Sie bzw. die Reisenden sind dazu verpflichtet, uns einen etwaig auftretenden Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Wenden Sie sich hierzu bitte an die von uns bezeichnete Stelle. Die Kontaktdaten finden Sie in Ihrer Reisebestätigung. Sofern Sie uns entgegen dieser Ziffer einen etwaigen Reisemangel schuldhaft nicht unverzüglich anzeigen und wir daher Ihrer Beschwerde nicht abhelfen konnten, haben Sie keinen Anspruch auf Minderung oder Schadenersatz uns gegenüber.

15. Verjährung

- 15.1. Bei Pauschalreisen verjähren vertragliche Ansprüche, sowie sonstige Ansprüche, welche nicht Schadenersatzansprüche sind, die auf der vorsätzlichen Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit, der Freiheit oder der sexuellen Selbstbestimmung beruhen, in 2 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte oder an dem Sie und/oder die Reisenden von dem Schaden Kenntnis erlangt haben bzw. hätten erlangen müssen. Der spätere Zeitpunkt ist maßgeblich. Zwingende gesetzliche Hemmungstatbestände bleiben unberührt.
- 15.2. Gelten für eine Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, welche einen Schadenersatzanspruch gegenüber dem Leistungserbringer einer kürzeren oder zwingend einer längeren Verjährungsfrist unterwerfen, so gilt diese Verjährungsfrist auch für Ihre Schadenersatzansprüche uns gegenüber betreffend dieser Reiseleistungen.
- 15.3. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung.

16. Beschwerdeverfahren und Online-Streitbeilegung

Sofern Sie mit der Erbringung der Vertragsleistungen nicht zufrieden sind können Sie sich an unseren Kundenservice wenden. Sie erreichen diesen unter: kundenservice@vtours.de

Wir nehmen nicht an dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung teil. Wir weisen für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden auf die europäische Online-Streitbeilegungsplattform <http://ec.europa.eu/consumer/oder/> hin.

17. Pass-, Visa und gesundheitspolizeiliche Formalitäten

Sie werden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes, sowie die ungefähren Fristen der Erlangung von Visa sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten unterrichtet. Soweit mit Ihnen nicht ausdrücklich vereinbart, sind für die Einhaltung dieser Pass- und Visumserfordernisse sowie der gesundheitspolizeilichen Formalitäten und aller weiteren für die Durchführung der Reise geltenden gesetzlichen Vorschriften die Reisenden selbst verantwortlich. Für eine etwaige Verletzung solcher Vorschriften und deren Folgen haften wir nicht.

18. Ausführende Fluggesellschaft

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens (EuVO 2111/05) verpflichtet uns, Sie über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft (EN) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren.

Steht bei der Buchung eine ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so nennen wir Ihnen die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen bzw. durchführen werden. Sobald wir wissen, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, werden wir Sie darüber informieren. Wechselt die Ihnen als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, werden wir Sie über den Wechsel informieren. Wir werden unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass Sie so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet werden.

Die Liste der Fluggesellschaften, mit denen eine Beförderung nicht zulässig ist, ist über die Internetseite des Luftfahrt-Bundesamtes unter <http://www.lba.de> abrufbar.

19. Reiserücktrittskosten-Versicherung

Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittskosten-Versicherung und einer Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod. Die Kosten dieser Versicherung sind im Reisepreis nicht eingeschlossen.

20. Datenschutz

Wir erheben, verarbeiten, speichern und übermitteln Ihre personenbezogene Daten und/oder personenbezogene Daten der Reisenden ausschließlich in Übereinstimmung mit den einschlägigen Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland, insbesondere in Übereinstimmung mit dem BDSG und der DSGVO. Sofern Sie und/oder ein Reisender einer weitergehenden Nutzung seiner personenbezogenen Daten nicht ausdrücklich zugestimmt hat, werden diese unsererseits nur zum Zwecke der Erfüllung des Reisevertrages und für sonstige eigene geschäftliche Zwecke von uns genutzt. Sie und/oder ein Reisender kann jederzeit Auskunft über die ihn betreffenden, von uns erhobenen, verarbeiteten, gespeicherten und übermittelten personenbezogenen Daten sowie deren Löschung oder Sperrung verlangen.

21. Schlussbestimmungen

- 21.1. Gerichtsstand ist - sofern Sie und/oder die Reisenden Kaufmann oder juristische Personen des öffentlichen Rechts sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben - Aschaffenburg. Sofern Sie und/oder die Reisenden Kaufmann oder juristische Personen des öffentlichen Rechts sind, ist Erfüllungsort für alle Ansprüche aus und im Zusammenhang mit dem Reisevertrag und der Reise der Sitz von uns, Aschaffenburg.
- 21.2. Für den Reisevertrag und alle aufgrund oder im Zusammenhang mit diesem zwischen Ihnen und/oder den Reisenden und uns geschlossenen Vereinbarungen gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN- Kaufrechts, sofern die Anwendung des Rechts eines anderen Staates, insbesondere des Herkunftsstaates von Ihnen und/oder den Reisenden oder eines anderen Staates nicht zwingend vorgeschrieben ist.
- 21.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder des Reisevertrages oder Teile derselben unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit und Gültigkeit der anderen Teile der betroffenen Bestimmung, dieser AGB oder des Reisevertrages.

vtours GmbH
Weißburger Str. 30
D-63739 Aschaffenburg

Tel.: +49 (0)6021 86211 - 785
E-Mail: service@vtours.de

Stand: Dezember 2021