

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der vtours international - MTCH AG

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Verträge zwischen uns, der vtours international – MTCH AG, als Veranstalter von Pauschal- und anderen Reisedienstleistungen und/oder Erbringer ausschließlich von Leistungen eines Hotels (z.B. die Beherbergung), und Ihnen als derjenigen Person, welche uns den Abschluss eines Reisevertrages und/oder Vertrages über die Leistungen eines Hotels (Beherbergungsvertrag) anbietet, sowie den Reisenden bzw. Gästen. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen die gesetzlichen Regelungen. Anderslautende Bestimmungen im individuell geschlossenen Reisevertrag und/oder Beherbergungsvertrag gehen diesen AGB vor. Mit Ihrer Reiseanmeldung (vgl. Ziffer 2.) und/oder Buchung bzw. Reservierung ausschließlich einer Hotelleistung (Ziffer 21.) 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 und/oder Vertrages über die Leistungen eines Hotels (Beherbergungsvertrag) anbietet.
- 1.3. Mit der Ich-Form (z.B. „wir“, „uns“, „unsererseits“) wird im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen die vtours international – MTCH AG bezeichnet.
- 1.4. 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.
- 1.5. Gast im Sinne dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ist, wer aufgrund des Beherbergungsvertrages berechtigt ist, die von uns im Rahmen des Beherbergungsvertrages zu erbringenden Leistungen in Anspruch zu nehmen.
- 1.6. Sofern Sie und die Reisenden und/oder der Gast nicht personenidentisch sind, haften Sie und die Reisenden und/oder der Gast für die nach dem Reisevertrag und/oder Beherbergungsvertrag 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 Abgabe Ihrer auf den Vertragsabschluss gerichteten Willenserklärung die gesetzlich vorgesehenen Informationen, insbesondere das Formblatt, zur Verfügung gestellt.

**Für Pauschalreisen gelten ausschließlich die nachfolgenden Ziffern 2. – 20. dieser AGB.
Für alle sonstigen Reiseleistungen gelten ausschließlich die nachfolgenden Ziffern
21. – 36. dieser AGB.**

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 Pauschalreisevertrages 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 Vertragsabschluss maßgeblichen, geltenden, aktuellen Reiseausschreibungen 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 Pauschalreisevertrages, wie er sich aus den für den Vertragsschluss maßgeblichen, geltenden aktuellen Reiseausschreibungen von uns für den Reisezeitraum 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 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 Button 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 Annahmeerklärung 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 Annahmeerklärung/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 Annahmeerklärung/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 Reiseleistung oder der Abweichung einer Ihrer Vorgaben, die Gegenstand des Reisevertrages geworden sind, oder Ihnen für Sie kostenfreien Rücktritt vom Reisevertrag verlangen, wenn

- aufgrund eines nach Vertragsschluss eingetretenen Umstandes die Durchführung der Pauschalreise nur unter erheblicher Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung (wie z.B. dem Bestimmungsort, der Reiseroute, dem Transportmittel, dem Ort, Tag und der Zeit der Hin- oder Rückreise und der Zwischenstationen, der Unterkunft, der Mahlzeiten, der inkludierten Besichtigungen und Ausflüge, der Durchführung als Gruppen- oder Individualreise bzw. Gruppengröße, der Sprache in der Leistungen erbracht werden, der Eignung der Pauschalreise für Personen mit eingeschränkter Mobilität) oder unter Abweichung von besonderen Vorgaben Ihrerseits, die Inhalt des Vertrages geworden sind, möglich ist und
- unser Angebot auf Änderung vor Reisebeginn erfolgt und
- wir Ihnen eine angemessene Frist zur Zustimmung setzen.

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

Ihre Zahlungen sind 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 die Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in gesetzlich vorgeschriebener Form mitteilen.

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 bei Flugreisen 35% und bei eigener Anreise, Bahn- oder Busanreise 20%, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde. Für unsere attraktiven Urlaubsangebote nutzen wir auch Sonderkonditionen von Fluganbietern, die unmittelbar bei Buchung beim Fluganbieter vollständig bezahlt werden müssen. Die Fälligkeit tritt nicht ein, bevor wir unsere gesetzlichen Pflichten wie in Ziffer 5. 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. 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. Die Fälligkeit tritt nicht ein, bevor wir unsere gesetzlichen Pflichten wie in Ziffer 5. 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 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 Vorauszahlung 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 wurden. 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. Wir sind berechtigt, für jede nach Verzugseintritt erfolgende Mahnung eine pauschale Mahngebühr von € 5,-- zu erheben. Es steht Ihnen frei, nachzuweisen, dass uns wesentlich geringere oder gar keine Kosten entstanden sind.
- 7.10. Wenn die Anzahlung, die Restzahlung oder der Reisepreis auch nach Inverzugsetzung oder spätestens bis zum Reiseantritt nicht vollständig bezahlt ist, berechtigt uns dies zur Auflösung des Reisevertrages und zur Berechnung von Schadensersatz in Höhe der entsprechenden Rücktrittspauschalen (vgl. Ziffern 10.2. bis 10.4.), es sei denn, es liegt bereits zu diesem Zeitpunkt ein Sie zum Rücktritt berechtigender Reisemangel vor. Es bleibt Ihnen unbenommen nachzuweisen, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.
- 7.11. 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:
 - die Buchung in einem lokalen Reisebüro (Ladengeschäft) erfolgt und
 - das Reisebüro Barzahlung für Leistungen von uns anbietet und
 - Barzahlung für die gewählte Reise von uns angeboten wird.

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

- Überweisung und SOFORT-Überweisung (Besondere Form des Online-Bankings):
 - Überweisung und SOFORT-Überweisung sind ~~ist~~ möglich, wenn:
 - die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - Überweisung oder 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.

- SEPA-Lastschrift: SEPA-Lastschrift ist möglich, wenn:
 - die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - 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 Lastschritfeinzug 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.

- Kreditkartenzahlung: Zahlung per Kreditkarte ist möglich, wenn:

- die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
- eine von uns akzeptierte Kreditkarte - derzeit VISA und Mastercard - verwendet wird und
- 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.

Bei allen Zahlungsarten stehen die Reiseunterlagen 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:
 - Bei Flugreisen:
Im Falle des Eingangs der Rücktrittserklärung
 - bis 40 Tage vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 35% des Reisepreises,
 - ab dem 39. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 40% des Reisepreises,
 - ab dem 29. Tag bis 22. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 50% des Reisepreises,

- ab dem 21. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 60% des Reisepreises,
 - ab dem 14. Tag bis 7. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 70% des Reisepreises,
 - ab dem 6. Tag bis 1. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 80% des Reisepreises,
 - am Tag der Abreise oder bei Nichterscheinen beträgt der Entschädigungsanspruch 90% des Reisepreises.
- Bei Reisen, die eine Rundreise beinhalten, unabhängig von der Frage, ob die Anreise mit Flug, Bahn- Bus oder eine eigene Anreise erfolgt:
 - bis 60 Tage vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 30% des Reisepreises,
 - ab dem 59. Tag bis 45. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 50% des Reisepreises,
 - ab dem 44. Tag bis 30. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 70% des Reisepreises,
 - ab dem 29. Tag bis 15. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 80% des Reisepreises,
 - ab dem 14. Tag bis 3. Tag vor Reisebeginn beträgt der Entschädigungsanspruch 90% des Reisepreises,
 - ab dem 2. Tag vor Reisebeginn oder bei Nichterscheinen beträgt der Entschädigungsanspruch 95% des Reisepreises.

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

- 10.4. Unser Anspruch auf Entschädigung entfällt, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Von dem Vorliegen von unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen ist auszugehen, wenn diese nicht der Kontrolle derjenigen Partei unterliegen, die sich auf diese beruft und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.
- 10.5. Im Falle eines Rücktritts sind bereits ausgehändigte Linienflugscheine, Bahnfahrkarten oder Fährtickets zurückzugeben.

11. Umbuchungen, Vertragsübertragungen

11.1. Umbuchungen bei Reisen mit Flug:

Änderungen auf Ihren Wunsch in Bezug auf den Reiseterrn, 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 30 Tage vor Reiseantritt, sind unabhängig von der Art der Reise, nur nach vorherigem Rücktritt von der Reise möglich.

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

12.1. Sofern wir bei einer Reiseauschreibung, 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, äußerer Umstände an der Erfüllung des Reisevertrages gehindert, können wir unverzüglich nach Kenntnis von dem Rücktrittsgrund 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 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. 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:

customerservice@vtours-international.com

Wir nehmen nicht an dem Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung teil. Wir weisen für alle Reiseverträge, die im elektronischem Rechtsverkehr geschlossen wurden auf die europäische Online-Streitbeilegungsplattform https://ec.europa.eu/info/index_de/ hin.

16. Pass-, Visa und gesundheitspolizeiliche Formalitäten

Sie werden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes, sowie die ungefähren Fristen der Erlangung von Visas 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.

17. 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.

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. Datenschutz

Wir erheben, verarbeiten, speichern und übermitteln Ihre personenbezogenen 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.

20. Schlussbestimmungen

- 20.1. Erfüllungsort für alle Ansprüche aus und im Zusammenhang mit dem Reisevertrag ist der Sitz von uns, Glattbrugg.
- 20.2. Gerichtsstand ist – sofern Sie und /oder die Reisenden Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben – Frankfurt am Main.
- 20.3. 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.
- 20.4. 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. Eine unwirksame oder undurchführbare Bestimmung wird durch eine wirtschaftlich möglichst nahekommende Bestimmung ersetzt.

21. Abschluss des Beherbergungsvertrags

- 21.1. Ausschreibungen, Beschreibungen, Preislisten oder -tabellen sowie sonstige Anpreisung oder Bewerbungen von Beherbergungs- und/oder sonstigen Hotelleistungen 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 Beherbergungsvertrages mit entsprechendem Inhalt gegenüber uns abzugeben.
- 21.2. Mit Buchung bzw. Reservierung einer Hotelleistung bieten Sie uns den Abschluss eines Beherbergungsvertrages 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.
- 21.3. Wir übersenden Ihnen und/oder dem Gast bei oder nach Vertragsschluss eine Buchungsbestätigung/Rechnung in Textform. Grundlage von Angebot und Annahme und damit Vertragsinhalt sind ausschließlich der Inhalt der für den Aufenthaltszeitraum geltenden aktuellen Hotelbeschreibung von uns und der Inhalt der Buchungsbestätigung/Rechnung.
- 21.4. 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 Beherbergungsvertrages, wie er sich aus der für den Aufenthaltszeitraum geltenden aktuellen Hotelbeschreibung von uns und dem Inhalt der Buchungsbestätigung/Rechnung ergibt, abändern, und/oder über die Hotelbeschreibung von uns bzw. die in der Buchungsbestätigung/Rechnung vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch hierzu stehen.
- 21.5. Soweit Sie und/oder der Gast vor Ort im Hotel Leistungen buchen oder in Anspruch nehmen, welche nach dem Beherbergungsvertrag nicht geschuldet sind, kommt über diese Leistungen ein Vertrag direkt mit dem Hotelier oder lokalen Anbieter, nicht mit uns, zustande. Derartige Leistungen sind nicht Gegenstand des Beherbergungsvertrages mit uns.
- 21.6. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch uns zustande. Sie bedarf, soweit gesetzlich nicht anders geregelt ist, keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen eine Buchungsbestätigung in gesetzlich vorgeschriebener Form, wenigstens jedoch in Textform, übermitteln.
- 21.7. 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 die Inanspruchnahme der Beherbergungs- und/oder sonstigen Hotelleistungen erklären.
- 21.8. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) gelten zusätzlich zu den vorstehenden Regelungen folgende Bestimmungen für den Vertragsabschluss:
- 21.8.1. Ihnen wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.

- 21.8.2. Ihnen steht zur Korrektur der Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
- 21.8.3. Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.
- 21.8.4. Soweit der Vertragstext von uns gespeichert wird, werden Sie darüber sowie über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
- 21.8.5. Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ oder eines entsprechenden Button im Rahmen des Ablaufs der Online-Buchung bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages in Form Ihrer Reiseanmeldung verbindlich an.
- 21.8.6. Ihnen wird der Eingang der Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).
- 21.8.7. Die Übermittlung der Buchung durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch Ihrerseits auf das Zustandekommen eines Beherbergungsvertrages. Der Vertrag kommt durch unsere Buchungsbestätigung zustande, die, soweit gesetzlich nicht anders geregelt, keiner besonderen Form bedarf. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss werden wir Ihnen eine Buchungsbestätigung in gesetzlich vorgeschriebener Form, wenigstens jedoch in Textform, übermitteln.
- 21.9. Erfolgt die Buchungsbestätigung 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 Beherbergungsvertrag mit Darstellung dieser Buchungsbestätigung ohne Zwischenmitteilung zustande. In diesem Fall wird Ihnen die Möglichkeit zur Speicherung und zum Ausdruck der Buchungsbestätigung angeboten oder es wird Ihnen bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss von uns eine Buchungsbestätigung in gesetzlich vorgeschriebener Form, wenigstens jedoch in Textform, übermittelt. Die Verbindlichkeit des Beherbergungsvertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass Sie diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzen.

22. Vertragspflichten von uns

- 22.1. Aufgrund des Beherbergungsvertrages sind wir verpflichtet, dem Gast für den in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Zeitraum (Aufenthaltszeitraum) ein Zimmer der in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Zimmerkategorie oder einer besseren Zimmerkategorie in dem in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Hotel zu reservieren und zur Verfügung zu stellen. Sofern in dem Beherbergungsvertrag vereinbart, sind wir darüber hinaus verpflichtet, dem Gast die weiteren ausdrücklich in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Hotelleistungen in dem in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Zeitraum zur Verfügung zu stellen. Das Nähere bestimmen Ziffern 27. und 28. sowie die Hausordnung des Hotels.
- 22.2. Wir lassen die Hotelleistungen und insbesondere die Zurverfügungstellung eines Zimmers durch Dritte erbringen.
- 22.3. Eine Unter- oder Weitervermietung des Hotelzimmers bzw. ein Weiterverkauf der nach dem Beherbergungsvertrag von uns geschuldeten Hotelleistungen durch Sie oder den Gast ist ausge-

geschlossen. Wir sind nicht verpflichtet, gegenüber anderen, als den in dem Beherbergungsvertrag als Gast bezeichneten Personen Hotelleistungen – gleich welcher Art – zu erbringen oder von Dritten erbringen zu lassen. Im Falle einer unberechtigten Unter- oder Weitervermietung bzw. unberechtigten Weiterverkaufs und der daraus folgenden berechtigten Verweigerung der Erbringung von Hotelleistungen durch uns oder des von uns mit der Erbringung der Hotelleistungen beauftragten Dritten gelten die Ziffern 31.4. – 31.5. entsprechend.

23. Vertragspflichten von Ihnen / des Gastes: Bezahlung

- 23.1. Aufgrund des Beherbergungsvertrages sind Sie verpflichtet, die im Rahmen des Beherbergungsvertrages vereinbarte Vergütung oder – sofern/soweit eine solche im Rahmen des Beherbergungsvertrages nicht vereinbart wurde – die von uns bzw. dem in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Hotel für den Beherbergungszeitraum veröffentlichten Vergütungen für die in dem Beherbergungsvertrag vereinbarten Leistungen zu entrichten.
- 23.2. Die für die Bezahlung der Vergütung zur Verfügung stehenden Zahlungsmöglichkeiten (vgl. Ziffer 25.) werden Ihnen vor Abgabe seines Angebots auf Abschluss des Beherbergungsvertrages mitgeteilt, wobei Ihnen immer mindestens eine gängige Zahlungsmöglichkeit ohne Zusatzkosten zur Verfügung steht.

24. Vertragspflichten von Ihnen / des Gastes: Anzahlung, Sicherheitsleistung

- 24.1. Sofern die Vergütung nicht bereits bei Vertragsschluss bzw. Zugang einer Rechnung fällig ist und vollständig geleistet wurde (vgl. Ziffer 26, z.B. im Falle einer bloßen Reservierung), sind wir berechtigt, bei Vertragsschluss oder zu jedem beliebigen Zeitpunkt danach bis zur Beendigung der Leistungen nach dem Beherbergungsvertrag eine im Einzelfall angemessene Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auf die zu leistende Vergütung zu verlangen und weitere Leistungen nach dem Beherbergungsvertrag bis zur Erbringung der Vorauszahlung oder der Sicherheitsleistung zu verweigern, sofern die Zahlung der Vergütung nicht vollständig bei Buchung erfolgt.
- 24.2. Alternativ sind wir nach unserer Wahl berechtigt eine Kreditkartengarantie über die nach dem Beherbergungsvertrag geschuldete Vergütung zu verlangen, sofern die Zahlung der Vergütung nicht vollständig bei Buchung erfolgt.
- 24.3. Sie und wir sind uns darüber einig, dass eine Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung i.H.v. 20 % des nach dem Beherbergungsvertrag geschuldeten Entgelts in jedem Fall angemessen ist.
- 24.4. Insbesondere wenn es im Rahmen dieses oder eines vorherigen Beherbergungsvertrages zwischen uns und Ihnen und/oder dem Gast zu Zahlungsverzug oder -ausfall gekommen ist, sind wir berechtigt, Vorleistung von Ihnen in Höhe der nach dem Beherbergungsvertrag geschuldeten Vergütung zu fordern.

25. Vertragspflichten von Ihnen / des Gastes: Zahlungsarten

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

- Barzahlung: Barzahlung ist möglich, wenn:
 - die Buchung in einem lokalen Reisebüro (Ladengeschäft) erfolgt und

- das Reisebüro Barzahlung für Leistungen von uns anbietet und
- Barzahlung für die gewählte Beherbergungsleistung von uns angeboten wird.

Die Zahlungen sind spätestens zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 26.) zu leisten.

- Überweisung und SOFORT-Überweisung (besondere Form des Online-Bankings) sind möglich, wenn:
 - die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - Überweisung oder SOFORT-Überweisung für die gewählte Beherbergungsleistung von uns angeboten wird.

Der Zahlungsempfänger, an den Sie die Zahlungen bis spätestens zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 26.) zu leisten haben, wird im Rahmen der Buchungsbestätigung mitgeteilt.

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

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

Der Einzug der SEPA-Lastschrift erfolgt zu den Fälligkeitsterminen (vgl. Ziffer 26.). 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.

- Kreditkartenzahlung: Zahlung per Kreditkarte ist möglich, wenn:
 - die Buchung im Reisebüro, telefonisch oder online erfolgt und
 - eine von uns akzeptierte Kreditkarte - derzeit VISA und Mastercard - verwendet wird und
 - Kreditkartenzahlung für die gewählte Beherbergungsleistung 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 26.). 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.

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

26. Vertragspflichten von Ihnen / des Gastes: Fälligkeit, Verzug

- 26.1. Die Vergütung ist – sofern in dem Beherbergungsvertrag nicht ein anderes ausdrücklich bestimmt ist – bei Abschluss des Beherbergungsvertrages, spätestens jedoch mit Zugang einer Rechnung betreffend die jeweilige Leistung in Textform fällig. Die Vergütung für Zusatzleistungen, welche später hinzu gebucht werden oder vor Ort im Hotel direkt beauftragt werden, ist sofort mit Hinzubuchung bzw. Beauftragung, spätestens jedoch mit Zugang einer Rechnung betreffend der jeweiligen Leistung in Textform fällig.
- 26.2. Sie kommen mit Zugang einer Mahnung nach Fälligkeit in Verzug.
- 26.3. 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 wurden. 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.
- 26.4. Wir sind berechtigt, für jede nach Verzugseintritt erfolgende Mahnung eine pauschale Mahngebühr von € 5,- zu erheben. Es steht Ihnen frei, nachzuweisen, dass uns wesentlich geringere oder gar keine Kosten entstanden sind.

27. Hausordnung und sonstige Bestimmungen

Neben den sich aus dem Beherbergungsvertrag und diesen AGBs ergebenden Pflichten des Gastes hat dieser die Hausordnung des Hotels, sowie etwaige weitere für die Nutzung einzelner Hoteleinrichtungen aufgestellte Regelwerke zu befolgen und den Anweisungen des Hotelpersonals Folge zu leisten.

28. Check-in- und Check-out-Zeiten

- 28.1. Aufgrund des Beherbergungsvertrages reservierte Zimmer werden in der Regel ab 15:00 Uhr des Anreisetages zur Verfügung gestellt. Auf eine frühere Zurverfügungstellung hat der Gast keinen Anspruch.
- 28.2. Sofern in dem Beherbergungsvertrag nicht ausdrücklich ein Anderes bestimmt ist, werden aufgrund des Beherbergungsvertrages reservierte und vor Anreise nicht bezahlte Zimmer bis 18:00 Uhr des Anreisetages für den Gast freigehalten. Sofern der Gast bis zu diesem Zeitpunkt nicht angereist ist und das Check-in abgeschlossen hat, besteht kein Anspruch auf Zurverfügungstellung eines Zimmers. Wir können in diesem Fall kostenfrei von dem Beherbergungsvertrag zurücktreten.
- 28.3. Aufgrund des Beherbergungsvertrages reservierte Zimmer sind bis spätestens 12:00 Uhr am Abreisetag zu räumen. Ferner ist bis zu diesem Zeitpunkt das Check-out abzuschließen.
- 28.4. Sofern der Gast das Zimmer nicht bis zu dem in Ziffer 28.3. genannten Zeitpunkt räumt und das Check-out abschließt, sind wir berechtigt, das Entgelt für einen Late-Check-out zu berechnen, sofern der Gast das Zimmer bis spätestens 16:00 Uhr räumt und das Check-out abschließt.

- 28.5. Sofern der Gast das Zimmer bis 16:00 Uhr am Abreisetag nicht geräumt hat und das Check-out abgeschlossen hat, sind wir berechtigt, die von uns bzw. dem von uns mit der Erbringung der Hotelleistung beauftragten Dritten veröffentlichte, für den Aufenthaltszeitraum des Gastes gültige Vergütung für einen Tag für ein Zimmer der von dem Gast bewohnten Zimmerkategorie zu berechnen. Das Recht zur Geltendmachung eines weitergehenden Schadens unsererseits bleibt unberührt. Sie und/oder der Gast sind berechtigt, einen geringeren Schaden von uns nachzuweisen.
- 28.6. Ziffern 28.4. und 28.5. gelten für auf den Abreisetag folgende Tage entsprechend.

29. Vertragsänderungen, Preisanpassungen

- 29.1. Eine Änderung des Beherbergungsvertrages ist – außer in den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen benannten Sonderfällen – nur mit Zustimmung der jeweils anderen Partei möglich.
- 29.2. Sofern zwischen Abschluss des Beherbergungsvertrages und vertraglich vorgesehenem Beginn der Beherbergungsleistungen wenigstens 4 Monate liegen und sich nach Vertragsschluss lokale Steuern und/oder Abgaben einschließlich der Umsatzsteuer ändern und diese Änderung auf den Beherbergungsvertrag Anwendung findet, sind wir berechtigt, die Vergütung auch ohne Zustimmung von Ihnen und/oder des Gastes um die entsprechende Erhöhung bzw. Senkung der Steuern und/oder Abgaben zu erhöhen bzw. zu senken.
- 29.3. Wir sind berechtigt, ihre Zustimmung zu einer von Ihnen und/oder dem Gast gewünschten Änderung des Beherbergungsvertrages, insbesondere eine Änderung des Beherbergungszeitraumes, eine Änderung der Zahl der zur Verfügung zu stellenden Zimmer, eine Änderung der zur Verfügung zu stellenden Zimmerkategorie oder eine Änderung der Zahl der unterzubringenden Personen, von einer Änderung des für die jeweils zu ändernde Leistung zu zahlenden Entgelts abhängig zu machen.

30. Aufrechnung

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

31. Rücktritt

- 31.1. Sie sind vor dem Datum des vertraglich vereinbarten Beginns der Beherbergungsleistungen jederzeit berechtigt, gegen Zahlung eines angemessenen Entgelts bzw. einer angemessenen Entschädigung von dem Beherbergungsvertrag zurückzutreten.
- 31.2. Die Erklärung des Rücktritts muss in Textform erfolgen. Geht die Erklärung uns nicht spätestens bis zu dem Tag vor dem vertraglich vereinbarten Beginn der Beherbergungsleistungen zu oder nehmen Sie und/oder der Gast die Beherbergungsleistungen ohne vorherige Erklärung nicht in Anspruch, so schulden Sie/er dennoch die in dem Beherbergungsvertrag vereinbarte Vergütung oder – sofern/soweit eine solche im Rahmen des Beherbergungsvertrages nicht vereinbart wurde – die von uns bzw. dem in dem Beherbergungsvertrag bezeichneten Hotel für den Beherbergungszeitraum veröffentlichten Vergütungen für die von Ihnen und/oder dem Gast mit dem Beherbergungsvertrag gebuchten Hotelleistungen.

31.3. Sie und wir vereinbaren die nachfolgende Pauschalierung des Entgelts bzw. der Entschädigung. Ihnen ist nachgelassen, einen tatsächlich geringeren Schaden von uns nachzuweisen. Uns ist nachgelassen einen tatsächlich höheren Schaden nachzuweisen. Im Falle des Nachweises eines tatsächlich geringeren oder höheren Schadens ist von Ihnen statt der nachfolgend festgelegten Pauschale der nachgewiesene Schaden zu vergüten.

31.4. Für Beherbergungsverträge gelten:

- Bis 60 Tage vor dem in dem Beherbergungsvertrag bestimmten Beginn der Beherbergungsleistungen hat der Kunde eine pauschale Vergütung bzw. Entschädigung i.H.v. 20 % des vereinbarten Entgelts zu leisten.
- Bis 30 Tage vor dem in dem Beherbergungsvertrag bestimmten Beginn der Beherbergungsleistungen hat der Kunde eine pauschale Vergütung bzw. Entschädigung i.H.v. 50 % des vereinbarten Entgelts zu leisten.
- Bis einen Tag vor dem in dem Beherbergungsvertrag bestimmten Beginn der Beherbergungsleistungen hat der Kunde eine pauschale Vergütung bzw. Entschädigung i.H.v. 75 % des vereinbarten Entgelts zu leisten.
- Ab dem Tag des in dem Beherbergungsvertrag bestimmten Beginns der Beherbergungsleistungen hat der Kunde eine pauschale Vergütung bzw. Entschädigung in Höhe des vereinbarten Entgelts zu leisten.
- Bei einigen Angeboten nutzen wir besonders günstige Hoteltarife. Diese beruhen auf besonderen Konditionen beim Hotel-/Unterbringungseinkauf. Diese sind nicht umbuchbar und bei Rücktritt betragen die Rücktrittskosten 80 % des vereinbarten Entgelts bis 2 Tage bzw. 100% ab 1 Tag vor dem im Beherbergungsvertrag bestimmten Beginn der Beherbergungsleistungen. Auf diese Regelung werden Sie bei Buchung vor Abgabe Ihrer auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung hingewiesen.

31.5. Wir sind ferner zum kostenfreien Rücktritt berechtigt, wenn:

- die Erbringung der Beherbergungsleistungen für uns oder den von uns beauftragten Dritten aufgrund äußerer, von uns mit wirtschaftlich vertretbaren und zumutbaren Mitteln nicht beherrschbarer Einflüsse unmöglich oder erheblich erschwert ist (höhere Gewalt). Solche Einflüsse sind insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, Terror, Unruhen, hoheitlicher Akt, Naturkatastrophen, Überschwemmungen und der Ausfall wesentlicher Versorgungseinrichtungen, wie z.B. Elektrizitäts- oder Wasserversorgung.
- aus in der Person des Gastes liegenden Gründen dessen Unterbringung erwarten lässt, dass hierdurch der reibungslose Geschäftsbetrieb des Hotels oder die Sicherheit der Angestellten oder sonstigen Gäste beeinträchtigt wird.
- die Vergütung durch Sie oder den Gast noch nicht vollständig entrichtet ist und
 - sich eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse von Ihnen und/oder dem Gast nach Vertragsschluss ergibt oder
 - über das Vermögen von Ihnen und/oder dem Gast ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt wurde, ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde, oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wurde, sowie
 - wenn Sie und/oder der Gast eine Eidesstattliche Versicherung nach § 807 ZPO abgegeben haben oder
 - ein sonstiges außergerichtliches Verfahren der Schuldenregulierung betreiben.
- wir bei Abgabe der Willenserklärung über deren Inhalt im Irrtum waren oder eine Erklärung dieses Inhalts überhaupt nicht abgeben wollten und anzunehmen ist, dass wir bei Kenntnis der Sachlage und bei verständiger Würdigung des Falles die Willenserklärung nicht

abgegeben hätten. Als Irrtum über den Inhalt der Erklärung gilt auch der Irrtum über solche Eigenschaften der Person oder der Sache, die im Verkehr als wesentlich angesehen werden.

- die Willenserklärung von uns durch die zur Übermittlung verwendete Person oder Einrichtung unrichtig übermittelt worden ist und anzunehmen ist, dass wir bei Kenntnis der Sachlage und bei verständiger Würdigung des Falles die Willenserklärung nicht abgegeben hätten.
- wir durch arglistige Täuschung oder widerrechtlich durch Drohung zur Abgabe der Willenserklärung bestimmt worden sind.

32. Mängel: Minderung, Kündigung, Rügeobliegenheit

32.1. Ein Mangel der Hotelleistung liegt in einer negativen Abweichung der erbrachten Hotelleistung von der im Beherbergungsvertrag zugesicherten Hotelleistung. Dies gilt nicht, wenn die negative Abweichung eine im Verhältnis zu der Gesamtheit der vereinbarten bzw. angebotenen Hotelleistungen nicht wesentliche Hotelleistung betrifft oder die negative Abweichung zumindest auch auf einem von außen kommenden, mit wirtschaftlich vertretbaren und zumutbaren Mitteln von uns nicht abwendbaren Einfluss beruht.

32.2. Etwaige Mängel der Hotelleistungen begründen Ansprüche von Ihnen und/oder dem Gast auf Minderung der Vergütung nur dann, wenn

- berechnete Mängel iSd. Ziffer 32.1. vorliegen und
- Sie und/oder der Gast den Mangel gegenüber uns und einem etwaig von uns mit der Erbringung der Hotelleistungen beauftragten Dritten gerügt haben und zur Abhilfe aufgefordert haben und
- die von Ihnen gerügten Mängel nicht binnen einer uns gesetzten, angemessenen Frist beseitigt wurden.

Ein Anspruch auf Minderung besteht unter diesen Voraussetzungen nur betreffend der anteiligen, auf den Zeitraum nach Ablauf der gesetzten, angemessenen Frist entfallenden Vergütung. Ziffern 33.1. und 33.3. gelten entsprechend.

32.3. Ein Recht von Ihnen und/oder des Gastes auf Kündigung des Beherbergungsvertrages aufgrund Mangels besteht nur, wenn:

- berechnete Mängel iSd. Ziffer 32.1. vorliegen und
- Sie und/oder der Gast den Mangel gegenüber uns und einem etwaig von uns mit der Erbringung der Hotelleistungen beauftragten Dritten gerügt haben und zur Abhilfe aufgefordert haben und
- eine uns gesetzte, angemessene Frist zur Beseitigung der Mängel ohne Beseitigung derselben abgelaufen ist.

33. Haftung

33.1. Wir haften für die Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie für vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.

33.2. Für Schäden, die durch Verlust, Zerstörung oder Beschädigung von Sachen entstehen, die der Gast eingebracht hat, haften wir nach den gesetzlichen Vorschriften, höchstens jedoch bis zum 100-fachen der anteiligen, auf einen Tag entfallenden Vergütung, maximal bis zu einem Betrag

von €3.500,--. Für von dem Gast eingebrachtes Geld, Wertpapiere und Kostbarkeiten haften wir abweichend von vorstehendem Satz nur bis zu einem Betrag von maximal € 800,--. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht, wenn der Verlust, die Zerstörung oder Beschädigung durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von uns oder unseren Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurde. Schäden, Zerstörung oder Verlust von Sachen sind uns und einem von uns ggf. mit der Erbringung der Hotelleistungen beauftragten Dritten unverzüglich nach Kenntniserlangung anzuzeigen. Soweit möglich, sind vorhandene Safes zu nutzen.

- 33.3. Bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung nicht vertragswesentlicher Pflichten oder sonstiger, nicht in Ziffer 33.1. und 33.2. genannter Rechtsgüter haften wir – gleich aus welchem Rechtsgrund – für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, höchstens jedoch bis zum 3-fachen der vereinbarten Vergütung.
- 33.4. Im Übrigen ist die Haftung von uns ausgeschlossen, sofern nicht zwingende gesetzliche Vorschriften des anwendbaren Rechts ein anderes bestimmen.
- 33.5. Die Regelungen dieser Ziffer 33. gelten auch für die Haftung von uns für unsere gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen oder sonstigen Dritten, sowie zugunsten der Mitarbeiter von uns.
- 35.6. Durch die Zur-Verfügung-Stellung eines Parkplatzes unsererseits oder seitens eines von uns beauftragten Dritten – auch gegen Entgelt – wird kein Verwahrvertrag über das abgestellte Fahrzeug oder dessen Inhalt begründet.

34. 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.

35. Verjährung

Vertragliche Ansprüche, sowie sonstige Ansprüche, welche nicht Schadensersatzansprüche sind, die auf der vorsätzlichen Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit, der Freiheit oder der sexuellen Selbstbestimmung beruhen, verjähren in 2 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die letzte Hotelleistung aufgrund des Beherbergungsvertrages erbracht wurde oder an dem Sie und/oder der Gast von dem Schaden Kenntnis erlangt haben bzw. hätten erlangen müssen. Der spätere Zeitpunkt ist maßgeblich. Zwingende gesetzliche Hemmungstatbestände bleiben unberührt.

36. Schlussbestimmungen

- 36.1. Erfüllungsort für alle Ansprüche aus und im Zusammenhang mit dem Beherbergungsvertrag ist der Sitz von uns, Glattbrugg.
- 36.2. Gerichtsstand ist – sofern Sie und / oder der Gast Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts sind oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben – Frankfurt am Main.
- 36.3. Für den Beherbergungsvertrag und alle aufgrund oder im Zusammenhang mit diesem zwischen Ihnen und/oder dem Gast 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 dem Gast oder des Staates der Belegenheit des Hotels, nicht zwingend vorgeschrieben ist.

vtours international – MTCH AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattbrugg

Tel.: +49 (0) 6021 - 86211912
E-Mail: service@vtours-international.com

Uwaga! Poniższe dokumenty zostały przetłumaczone na język polski i służą jedynie celom poglądowym, wiążącą jest wersja oryginalna.

Ogólne warunki handlowe (OWH) vtours international - MTCH AG

1. Zakres stosowania

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Handlowe obowiązują dla wszystkich umów pomiędzy nami, vtours international – MTCH AG, jako organizatorem imprez turystycznych zorganizowanych i innych usług turystycznych i/lub dostawcą wyłącznie usług hotelowych (np. zakwaterowania), a Państwem jako osobą oferującą zawarcie z nami umowy podróży i/- o usługi hotelowe (umowa o zakwaterowanie), jak również Podróżnymi lub Gośćmi. Niniejsze ogólne warunki uzupełniają przepisy ustawowe. Odmienne postanowienia w indywidualnie zawartej umowie podróży i/lub umowie o zakwaterowanie mają pierwszeństwo przed niniejszymi OWH. Wraz z rejestracją podróży (por. punkt 2.) i/lub rezerwacją lub zabukowaniem wyłącznie usługi hotelowej (punkt 21.) oświadczają Państwo, że znają i akceptują niniejsze OWH.
- 1.2. W niniejszych Ogólnych Warunkach Handlowych forma osobowa (np. „Państwo”, „Państwu”) jest stosowana w odniesieniu do osoby, która oferuje zawarcie umowy podróży i/lub umowy o świadczenie usług hotelarskich (umowa o zakwaterowanie).
- 1.3. Za pomocą formy osobowej „ja” (np. „my”, „nas”, „z naszej strony”) w kontekście niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych określa się vtours international – MTCH AG.
- 1.4. Podróżnym w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych jest każdy, kto na podstawie umowy podróży jest uprawniony do korzystania z usług świadczonych przez nas w ramach umowy podróży.
- 1.5. Gościem w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych jest każdy, kto na podstawie umowy o zakwaterowanie jest uprawniony do korzystania z usług świadczonych przez nas w ramach umowy o zakwaterowanie.
- 1.6. Jeżeli Państwo i Podróżny i/lub Gość nie są tą samą osobą, to Państwo i Podróżny i/lub Gość odpowiadają solidarnie za świadczenie należne z tytułu umowy podróży i/lub umowy o zakwaterowanie.
- 1.7. Wszelkie Ogólne Warunki Handlowe Państwa i/lub Podróżnego nie stają się częścią umowy podróży i/lub umowy o zakwaterowanie.
- 1.8. Jeśli zarezerwowali Państwo wycieczkę zorganizowaną, przed złożeniem przez Państwa oświadczenia woli o zawarciu umowy prześlemy Państwu wymagane prawem informacje, w szczególności formularz.

Dla imprez turystycznych zorganizowanych obowiązują wyłącznie następujące klauzule 2. - 20. niniejszych OWH. W przypadku wszystkich innych usług turystycznych zastosowanie mają wyłącznie następujące punkty 21. 36. niniejszych OWH.

2. Zawarcie umowy podróży

- 2.1. Oferty, opisy, cenniki lub tabele, jak również wszelkie inne promocje lub reklamy usług turystycznych z naszej strony - również te, które odnoszą się do konkretnego okresu i/lub określają konkretną cenę i/lub inne świadczenia i świadczenia wzajemne - nie stanowią oferty w sensie prawnym. Chodzi tu raczej o zaproszenie potencjalnych klientów do złożenia nam oferty zawarcia umowy o świadczenie usług turystycznych o odpowiedniej treści.
- 2.2. Rezerwując usługi turystyczne, składają nam Państwo wiążącą ofertę zawarcia umowy o zorganizowanie podróży 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 są wyłącznie treści obowiązujących, aktualnych ofert podróży od nas oraz treści potwierdzenia/faktury podróży, które są istotne dla zawarcia umowy.
- 2.4. Pośrednicy (np. biura podróży, portale internetowe) oraz osoby trzecie, którym zleciliśmy świadczenie usług (np. hotele) nie są upoważnieni lub w inny sposób uprawnieni do zawierania umów, udzielania informacji lub składania zapewnień, które zmieniają treść umowy podróży, gdyż wynika to 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 po otrzymaniu przez nas deklaracji przyjęcia zamówienia. 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 do dyspozycji odpowiednią opcję korekty, która służy do poprawiania wpisów, usuwania lub resetowania całego formularza rezerwacji online, której użycie jest wyjaśnione.
 - 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 podróży w formie Państwa rejestracji podróży.
- 2.7.6. Otrzymacie Państwo niezwłocznie potwierdzenie rejestracji podróży w formie elektronicznej (potwierdzenie otrzymania).
- 2.7.7. Przesłanie zgłoszenia podróży poprzez naciśnięcie przycisku „zarezerwuj z obowiązkiem zapłaty” nie stanowi z Państwa strony roszczenia o zawarcie umowy podróży. Umowa zostaje zawarta przez naszą deklarację przyjęcia, która, 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 deklaracja przyjęcia/potwierdzenia podróży zostanie złożona bezpośrednio po naciśnięciu przycisku „zarezerwuj z obowiązkiem zapłaty” lub odpowiedniego przycisku w ramach procesu rezerwacji online poprzez odpowiednią bezpośrednią prezentację na ekranie, umowa podróży zostaje zawarta wraz z przedstawieniem tej deklaracji przyjęcia/potwierdzenia podróży bez pośredniej notyfikacji. 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 podróży 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 podróży 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 podróży możemy zażądać od Państwa zgody na istotną zmianę jednej z istotnych cech usługi turystycznej lub odstąpienie od jednej z Państwa wytycznych, które stały się przedmiotem umowy podróży, lub bezpłatnego dla Państwa odstąpienia od umowy podróży, jeżeli

- z powodu okoliczności zaistniałej po zawarciu umowy, wycieczka zorganizowana może być zrealizowana tylko z istotną zmianą istotnej cechy usługi turystycznej (takiej jak cel podróży, trasa, środek transportu, miejsce, dzień i godzina podróży w obie strony oraz przystanki, zakwaterowanie, wyżywienie itp.), lub jeżeli usługa turystyczna zostanie odwołana bez Państwa zgody, liczby zawartych w pakiecie zwiedzania i wycieczek, tego, czy wycieczka jest zorganizowana jako wycieczka grupowa czy indywidualna lub wielkości grupy, języka, w którym świadczone są usługi, przydatności wycieczki turystycznej dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej) lub w odstąpieniu od specjalnych wytycznych z Państwa strony, które stały się częścią umowy, oraz
- nasza oferta dotycząca zmiany zostanie złożona przed rozpoczęciem podróży oraz
- dajemy Państwu odpowiedni czas na wyrażenie zgody.

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 podróży, 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

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 („Dokument ubezpieczenia”) jako dowód odpowiedniego ubezpieczenia. Ponadto prześlemy Państwu nazwę i dane kontaktowe ubezpieczyciela pieniędzy klienta w formie wymaganej przez prawo.

6. Zobowiązania umowne Państwa / Podróżnego: Płatność

- 6.1. Na podstawie umowy podróży są Państwo zobowiązani do zapłaty uzgodnionego w ramach umowy podróży wynagrodzenia (ceny podróży) w uzgodnionych terminach (punkt 7.).
- 6.2. O dostępnych możliwościach płatniczych (por. rozdział 8.) zostaną Państwo poinformowani przed złożeniem oferty zawarcia umowy podróży,

przy czym zawsze przynajmniej jedna powszechna możliwość płatnicza będzie dla Państwa dostępna bez dodatkowych kosztów.

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

- 7.1. Zadek podany na potwierdzeniu podróży/fakturze jest natychmiast należny. Państwo i/lub osoby podróżujące są zobowiązane do wpłacenia go w ciągu jednego tygodnia od otrzymania potwierdzenia podróży/faktury. Zadek wynosi 35% w przypadku podróży lotniczej i 20% w przypadku podróży własnej, kolejowej lub autobusowej, chyba że uzgodniono inaczej. W przypadku naszych atrakcyjnych ofert wakacyjnych korzystamy również ze specjalnych warunków oferowanych przez organizatorów lotów, które muszą być opłacone w całości natychmiast po dokonaniu rezerwacji u organizatora lotu. Termin płatności nie może przypadać przed wypełnieniem przez nas naszych zobowiązań prawnych określonych w punkcie 5.
- 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 wchodzi w życie dopiero po wypełnieniu przez nas naszych obowiązków prawnych opisanych w punkcie 5.
- 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. Termin płatności wchodzi w życie dopiero po wypełnieniu przez nas naszych obowiązków prawnych opisanych w punkcie 5.
- 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 zapłaty w ciągu jednego tygodnia od otrzymania potwierdzenia podróży/faktury, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie 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 ostatecznej zapłaty 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. Jesteśmy uprawnieni do pobierania zryczałtowanej opłaty za upomnienie w wysokości 5 euro za każde upomnienie wysłane po wystąpieniu zaległości. Istnieje możliwość udowodnienia, że ponieśliśmy znacznie niższe koszty lub nie ponieśliśmy ich wcale.
- 7.10. Jeżeli zadatek, reszta płatności lub opłata za wycieczkę nie zostaną wpłacone w całości nawet po wezwaniu do zapłaty lub najpóźniej do rozpoczęcia podróży, uprawnia nas to do rozwiązania umowy podróży i naliczenia odszkodowania w wysokości odpowiednich opłat za odstąpienie od umowy (por. punkty 10.2. do 10.4.), chyba że w tym czasie istnieje już wada podróży uprawniająca do odstąpienia od umowy. Istnieje możliwość udowodnienia, że nie ponieśliśmy żadnej szkody lub że szkoda jest znacznie mniejsza.
- 7.11. 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:
 - jest dokonywana w lokalnym biurze podróży (sklep) oraz
 - biuro podróży oferuje płatność gotówką za usługi świadczone przez nas oraz
 - płatność gotówką jest oferowana przez nas dla wybranej wycieczki.

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

- Przelew bankowy i przelew SOFORT (NATYCHMIASTOWY) (specjalna forma bankowości internetowej):
 - Przelew bankowy i przelew SOFORT (NATYCHMIASTOWY) są możliwe, jeśli:
 - rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - oferujemy przelew bankowy lub przelew SOFORT (NATYCHMIASTOWY) na wybraną podróż.

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

- Polecenie zapłaty SEPA: Polecenie zapłaty SEPA jest możliwe, jeśli:
 - rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - 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 (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.

- Płatność kartą kredytową: Płatność kartą kredytową jest możliwa, jeśli:
- vtours international – MTCH AG AGB_DE, październik 2023

- rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
- użyta zostanie akceptowana przez nas karta kredytowa - obecnie VISA i Mastercard - oraz
- 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. 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.

W przypadku wszystkich metod płatności dokumenty podróży będą dostępne na około 8 dni przed rozpoczęciem podróży i zostaną wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany w momencie dokonywania 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. Rezygnacja 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 podróży 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:
 - W przypadku podróży lotniczych:
 - W przypadku otrzymania oświadczenia o rezygnacji z podróży
 - do 40 dni przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 35% ceny podróży,
 - od 39. dnia do 30 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 40% ceny podróży,
 - od 29. dnia do 22 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 50% ceny podróży,

- od 21. dnia do 15 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 60% ceny podróży,
 - od 14. dnia do 7 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 70% ceny podróży,
 - od 6. dnia do 1. dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 80% ceny podróży,
 - w dniu wyjazdu lub w przypadku niestawienia się, roszczenie o odszkodowanie wynosi 90% ceny wycieczki.
- W przypadku podróży, które obejmują podróż w obie strony, niezależnie od tego, czy jest to podróż lotnicza, kolejowo-autobusowa czy własna:
 - do 60 dni przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 30% ceny podróży,
 - od 59. dnia do 45 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 50% ceny podróży,
 - od 44. dnia do 30 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 70% ceny podróży,
 - od 29. dnia do 15 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 80% ceny podróży,
 - od 14. dnia do 3 dnia przed rozpoczęciem podróży, roszczenie o odszkodowanie wynosi 90% ceny podróży,
 - od 2. dnia przed rozpoczęciem wycieczki lub w przypadku niestawienia się, roszczenie o odszkodowanie wynosi 95% ceny wycieczki.

Istnieje możliwość udowodnienia, że w rzeczywistości ponieśliśmy mniejszą szkodę.

- 10.4. Nasze prawo do odszkodowania wygasa, jeśli w miejscu docelowym lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie wystąpią nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności, które znacznie utrudniają realizację wycieczki zorganizowanej lub przewóz osób do miejsca docelowego. Za nieuniknione i nadzwyczajne okoliczności uważa się te, które są poza kontrolą strony powołującej się na nie, a ich skutków nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu wszelkich rozsądnych środków ostrożności.
- 10.5. W przypadku odwołania podróży 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 30 dni przed wyjazdem, niezależnie od rodzaju podróży, są możliwe tylko po wcześniejszym wycofaniu się z podróży.

11.3. Przeniesienie umowy:

Mogą Państwo zażądać, aby osoba trzecia przejęła Państwa prawa i obowiązki z umowy podróży 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. Rezygnacja organizatora podróży

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 podróży 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, zewnętrznych okoliczności nie możemy wywiązać się z umowy podróży, możemy odstąpić od umowy podróży poprzez wydanie oświadczenia niezwłocznie po zapoznaniu się z powodem odstąpienia.

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 podróży zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu, zwrócimy Państwu zapłaconą już cenę podróży niezwłocznie, nie później jednak 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. Impreza turystyczna zorganizowana jest wolna od wad podróży,

jeśli posiada uzgodnione cechy. Jeśli jakość nie jest uzgodniona, to wycieczka zorganizowana jest wolna od wad podróży,

- jeżeli nadaje się do celów przewidzianych w umowie, w przeciwnym razie
- 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 lub świadczymy je z nieuzasadnioną zwłoką.

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

- rozporządzenie (WE) nr 181/2011 (prawa pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym).

13.6. Nie ponosimy odpowiedzialności za usługi, które nie są częścią umowy podróży 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. 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:

customerservice@vtours-international.com

Nie uczestniczymy w procedurze pozasądowego rozwiązywania sporów. Odnosimy się do europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów https://ec.europa.eu/info/index_de/ dla wszystkich umów podróży zawieranych w elektronicznym obrocie prawnym.

16. 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.

17. 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.

18. Obsługujący przewoźnik lotniczy

Rozporządzenie UE w sprawie informowania pasażerów lotniczych o tożsamości

przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz (EuVO 2111/05) zobowiązuje nas do poinformowania użytkownika o tożsamości obsługującej linii lotniczej wszystkich usług transportu lotniczego, które mają być świadczone w ramach zarezerwowanej podróży w momencie dokonywania rezerwacji.

Jeżeli w momencie dokonywania rezerwacji nie określono jeszcze przewoźnika obsługującego lot, informujemy Państwa o linii lotniczej lub liniach lotniczych, które prawdopodobnie będą obsługiwać dany 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 jest zabroniony, jest dostępna na stronie internetowej Federalnego Urzędu Lotnictwa pod adresem <http://www.lba.de>.

19. 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 podróż 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.

20. Postanowienia końcowe

- 20.1. Miejscem wykonania dla wszystkich roszczeń wynikających z umowy podróży i w związku z nią jest nasza siedziba w Glattbrugg.
- 20.2. Miejscem jurysdykcji jest - jeśli Państwo i/lub podróżni są handlowcami lub osobami prawnymi prawa publicznego lub nie mają ogólnego miejsca jurysdykcji w Niemczech - Frankfurt nad Menem.
- 20.3. Umowa podróży 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.
- 20.4. Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszych OWH lub umowy podróży lub ich części będą lub staną się nieważne lub niewykonalne, nie będzie to miało wpływu na- i wykonalność pozostałych części danego postanowienia, niniejszych OWH lub umowy podróży. Nieważne lub niewykonalne postanowienie zostanie zastąpione postanowieniem, które jest jak najbardziej zbliżone pod względem ekonomicznym.

21. Zawarcie umowy o zakwaterowanie

- 21.1. Oferty, opisy, cenniki lub tabele, jak również wszelkie inne promocje lub reklamy dotyczące zakwaterowania i/lub innych usług hotelowych z naszej strony - również te, które odnoszą się do konkretnego okresu czasu i/lub określają konkretną cenę i/lub inne usługi i świadczenia - nie stanowią oferty w sensie prawnym. Chodzi tu raczej o zaproszenie potencjalnych klientów do złożenia nam oferty zawarcia umowy o zakwaterowanie o odpowiedniej treści.
- 21.2. Dokonując bukowania lub rezerwacji usługi hotelowej, oferują nam Państwo wiążące zawarcie umowy o zakwaterowanie 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.
- 21.3. W trakcie lub po zawarciu umowy prześlemy Państwu i/lub Gościowi potwierdzenie rezerwacji/fakturę w formie tekstowej. Podstawą oferty i akceptacji, a tym samym treści umowy jest wyłącznie treść aktualnego opisu hotelu przez nas obowiązującego w danym okresie pobytu oraz treść potwierdzenia rezerwacji/faktury.
- 21.4. Pośrednicy (np. biura podróży, portale internetowe) oraz osoby trzecie, którym zleciliśmy 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 zakwaterowanie, gdyż wynika to z naszego aktualnego opisu hotelu obowiązującego w okresie podróży i treści potwierdzenia rezerwacji/faktury i/lub wykraczają poza nasz opis hotelu lub usługi obiecanie w treści potwierdzenia rezerwacji/fakturze lub im zaprzeczają.
- 21.5. Jeśli Państwo i/lub Gość rezerwujecie lub korzystacie z usług w hotelu, które nie są należne w ramach umowy o zakwaterowanie, umowa na te usługi zawierana jest bezpośrednio z hotelarzem lub lokalnym dostawcą, a nie z nami. Takie usługi nie są przedmiotem umowy o zakwaterowanie z nami.
- 21.6. 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 rezerwacji w formie przewidzianej prawem, ale co najmniej w formie tekstowej.
- 21.7. 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 zostanie zawarta na podstawie tej nowej oferty, jeśli w okresie wiążącym zadeklarują nam Państwo jej przyjęcie poprzez wyraźną deklarację, przedpłatę, płatność końcową lub skorzystanie z zakwaterowania i/lub innych usług hotelowych.
- 21.8. W przypadku rezerwacji w elektronicznych transakcjach handlowych (np. przez Internet), oprócz powyższych postanowień obowiązują następujące postanowienia dotyczące zawarcia umowy:
- 21.8.1. Procedura rezerwacji online zostanie Państwu wyjaśniona na odpowiedniej stronie internetowej.

- 21.8.2. Mają Państwo do dyspozycji odpowiednią opcję korekty, która służy do poprawiania wpisów, usuwania lub resetowania całego formularza rezerwacji online, której użycie jest wyjaśnione.
- 21.8.3. Wskazane są języki umów oferowane w ramach rezerwacji online.
- 21.8.4. Jak tylko tekst umowy zostanie przez nas zapisany, zostaną Państwo o tym poinformowani oraz o możliwości późniejszego odtworzenia tekstu umowy.
- 21.8.5. Poprzez naciśnięcie przycisku (klawisza) „rezerwacja z obowiązkiem zapłaty” lub innego odpowiedniego przycisku w trakcie procesu rezerwacji online, oferują nam Państwo wiążące zawarcie umowy podróży w formie Państwa rejestracji podróży.
- 21.8.6. Otrzymacie Państwo niezwłocznie potwierdzenie rejestracji podróży w formie elektronicznej (potwierdzenie otrzymania).
- 21.8.7. Przesłanie rezerwacji poprzez naciśnięcie przycisku „rezerwuj z obowiązkiem zapłaty” nie stanowi z Państwa strony roszczenia o zawarcie umowy o zakwaterowanie. Umowa zostaje zawarta przez nasze potwierdzenie rezerwacji, które, o ile prawo nie stanowi inaczej, nie wymaga żadnej szczególnej formy. Przy zawarciu umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu prześlemy Państwu potwierdzenie rezerwacji w formie przewidzianej prawem, ale co najmniej w formie tekstowej.
- 21.9. Jeśli potwierdzenie rezerwacji następuje natychmiast po naciśnięciu przycisku "rezerwuj z obowiązkiem zapłaty" lub odpowiedniego przycisku w ramach procesu rezerwacji online poprzez jego bezpośrednie wyświetlenie na ekranie, umowa o rezerwację zostaje zawarta z chwilą wyświetlenia tego potwierdzenia rezerwacji bez pośredniego powiadomienia. W tym przypadku mają Państwo możliwość zapisania i wydrukowania potwierdzenia rezerwacji lub wyślemy Państwu potwierdzenie rezerwacji w przepisowej formie, ale przynajmniej w formie tekstowej, przy zawarciu umowy lub niezwłocznie po jej zawarciu. Jednakże wiążący charakter umowy o zakwaterowanie nie jest uzależniony od tego, czy rzeczywiście skorzystają Państwo z tych możliwości zapisania lub wydrukowania.

22. Nasze zobowiązania wynikające z umowy

- 22.1. Na podstawie umowy o zakwaterowanie jesteśmy zobowiązani do zarezerwowania i zapewnienia gościowi pokoju o kategorii określonej w umowie o zakwaterowanie lub lepszej kategorii pokoju w hotelu określonym w umowie o zakwaterowanie na czas określony w umowie o zakwaterowanie (okres pobytu). Jeżeli zostało to uzgodnione w umowie o zakwaterowanie, jesteśmy również zobowiązani do zapewnienia Gościowi innych usług hotelowych wyraźnie określonych w umowie o zakwaterowanie w okresie wskazanym w umowie o zakwaterowanie. Szczegóły regulują punkty 27 i 28 oraz regulamin hotelu.
- 22.2. Usługi hotelowe, a w szczególności udostępnienie pokoju, zlecamy osobom trzecim.
- 22.3. Gość nie może podnajmować ani ponownie wynajmować pokoju hotelowego ani odsprzedawać usług hotelowych należnych od nas na mocy umowy o

zakwaterowanie. Nie jesteśmy zobowiązani do świadczenia usług hotelowych - w jakiegokolwiek formie - na rzecz osób innych niż te, które zostały wskazane w umowie o zakwaterowanie jako Goście, ani do zlecenia świadczenia takich usług osobom trzecim. W przypadku niedozwolonego podnajmu lub odsprzedaży i wynikającej z tego uzasadnionej odmowy świadczenia usług hotelowych przez nas lub przez osobę trzecią, której zleciliśmy świadczenie usług hotelowych, obowiązują odpowiednio punkty 31.4 - 31.5.

23. Zobowiązania Państwa / Gościa wynikające z umowy: Płatność

- 23.1. Na podstawie umowy o zakwaterowanie są Państwo zobowiązani do zapłaty wynagrodzenia uzgodnionego w ramach umowy o zakwaterowanie lub - jeżeli/jeśli takie wynagrodzenie nie zostało uzgodnione w ramach umowy o zakwaterowanie - wynagrodzenia opublikowanego przez nas lub hotel wskazany w umowie o zakwaterowanie za okres zakwaterowania za usługi uzgodnione w umowie o zakwaterowanie.
- 23.2. Możliwości zapłaty wynagrodzenia (por. punkt 25.) zostaną Państwu przedstawione przed złożeniem oferty zawarcia umowy o zakwaterowanie, przy czym zawsze będzie do dyspozycji przynajmniej jedna powszechna możliwość zapłaty bez dodatkowych kosztów.

24. Zobowiązania Państwa / Gościa wynikające z umowy: Zadek, kaucja

- 24.1. O ile wynagrodzenie nie jest już należne przy zawarciu umowy lub otrzymaniu faktury i nie zostało zapłacone w całości (por. punkt 26, np. w przypadku zwykłej rezerwacji), mamy prawo żądać wpłacenia zadatku lub kaucji na poczet wynagrodzenia w momencie zawarcia umowy lub w dowolnym późniejszym czasie aż do zakończenia usług wynikających z umowy o zakwaterowanie oraz odmówić dalszego świadczenia usług wynikających z umowy o zakwaterowanie do czasu wpłacenia zadatku lub kaucji, chyba że zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana w całości przy rezerwacji.
- 24.2. Alternatywnie możemy według naszego wyboru zażądać gwarancji karty kredytowej na wynagrodzenie należne na podstawie umowy o zakwaterowanie, jeżeli wynagrodzenie nie zostanie w całości zapłacone w momencie rezerwacji.
- 24.3. Państwo i my zgadzamy się, że zadek lub kaucja w wysokości 20% wynagrodzenia należnego z tytułu umowy o zakwaterowanie jest w każdym przypadku odpowiednia.
- 24.4. W szczególności, jeśli doszło do opóźnienia lub zwłoki w płatności między nami a Państwem i/lub Gościem z tytułu tej lub poprzedniej umowy o zakwaterowanie, mamy prawo żądać od Państwa zaliczki w wysokości wynagrodzenia należnego z tytułu umowy o zakwaterowanie.

25. Zobowiązania Państwa / Gościa wynikające z umowy: Metody płatności

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

- Płatność gotówką: Płatność gotówką jest możliwa, jeśli:
 - 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 usługi zakwaterowania.

Płatności muszą być dokonywane najpóźniej w wyznaczonym terminie (patrz punkt 26.).

- Przelew bankowy i przelew SOFORT (NATYCHMIASTOWY) (specjalna forma bankowości internetowej) są możliwe, jeśli:
 - o rezerwacja jest dokonywana w biurze podróży, telefonicznie lub online oraz
 - o przelew bankowy lub przelew SOFORT (NATYCHMIASTOWY) jest oferowany przez nas dla wybranej usługi zakwaterowania.

Odbiorca płatności, któremu należy przekazać płatności najpóźniej w wyznaczonym terminie (por. punkt 26.), zostanie podany w potwierdzeniu rezerwacji.

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

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 26.). 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.

- 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 bankową jest oferowana przez nas dla wybranej usługi zakwaterowania.

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. 26.). 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.

W przypadku wszystkich metod płatności dokumenty podróży są dostępne na około 8 dni przed rozpoczęciem usługi zakwaterowania i są wysyłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany podczas rezerwacji. Adres ten może być również adresem biura podróży.

26. Zobowiązania Państwa / Gościa wynikające z umowy: Termin płatności, nieterminowość

- 26.1. O ile umowa o zakwaterowanie nie stanowi wyraźnie inaczej, wynagrodzenie jest płatne po zawarciu umowy o zakwaterowanie, najpóźniej jednak po otrzymaniu faktury za daną usługę w formie tekstowej. Płatność za usługi dodatkowe, które zostały zarezerwowane w późniejszym terminie lub zamówione bezpośrednio na miejscu w hotelu, jest wymagalna natychmiast po rezerwacji lub złożeniu zamówienia, najpóźniej jednak po otrzymaniu faktury za daną usługę w formie tekstowej.
- 26.2. Z chwilą otrzymania upomnienia po terminie płatności, stają się Państwo zaległymi płatnikami.
- 26.3. 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.
- 26.4. Jesteśmy uprawnieni do pobierania zryczałtowanej opłaty za upomnienie w wysokości 5 euro za każde upomnienie wysłane po wystąpieniu zaległości. Istnieje możliwość udowodnienia, że ponieśliśmy znacznie niższe koszty lub nie ponieśliśmy ich wcale.

27. Regulamin wewnętrzny i inne postanowienia

Poza obowiązkami Gościa wynikającymi z umowy o zakwaterowanie oraz niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych, Gość musi przestrzegać regulaminu hotelu oraz wszelkich innych regulaminów ustalonych w celu korzystania z poszczególnych obiektów hotelowych, a także stosować się do poleceń personelu hotelowego.

28. Godziny zameldowania i wymeldowania

- 28.1. Pokoje zarezerwowane na podstawie umowy o zakwaterowanie są z reguły udostępniane od godziny 15:00 w dniu przyjazdu. Gość nie ma prawa do wcześniejszej dostępności.
- 28.2. O ile umowa o zakwaterowanie nie stanowi wyraźnie inaczej, pokoje zarezerwowane na podstawie umowy o zakwaterowanie i nieopłacone przed przyjazdem pozostają dla gościa wolne do godziny 18:00 w dniu przyjazdu. Jeśli do tego czasu Gość nie przybył i nie zakończył zameldowania, nie ma prawa do otrzymania pokoju. W takim przypadku możemy bezpłatnie odstąpić od umowy o zakwaterowanie.
- 28.3. Pokoje zarezerwowane na podstawie umowy o zakwaterowanie należy opuścić najpóźniej do godziny 12:00 w dniu wyjazdu. Ponadto do tego czasu należy zakończyć proces wymeldowania.
- 28.4. Jeśli Gość nie opuści pokoju i nie zakończy procesu wymeldowania w terminie określonym w punkcie 28.3, mamy prawo do naliczenia opłaty za późne wymeldowanie, o ile gość opuści pokój i zakończy proces wymeldowania najpóźniej do godziny 16:00.

28.5. Jeśli Gość nie opuści pokoju do godziny 16:00 w dniu wyjazdu i nie dokona wymeldowania, jesteśmy uprawnieni do naliczenia stawki podanej przez nas lub osobę trzecią, której zlecono wykonanie usługi hotelowej, obowiązującej w okresie pobytu Gościa, za jedną dobę za pokój o kategorii zajmowanej przez Gościa. Prawo do dochodzenia dalszych odszkodowań z naszej strony pozostaje nienaruszone. Państwo i/lub Gość są uprawnieni do udowodnienia, że ponieśliśmy mniejszą szkodę.

28.6. Punkty 28.4 i 28.5 obowiązują odpowiednio w odniesieniu do dni następujących po dniu wyjazdu.

29. Zmiany umowy, korekty cen

29.1. Zmiana umowy o zakwaterowanie jest możliwa tylko za zgodą drugiej strony, z wyjątkiem szczególnych przypadków określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Handlowych.

29.2. Jeśli pomiędzy zawarciem umowy o zakwaterowanie a ustalonym w umowie rozpoczęciem świadczenia usług noclegowych upłynie co najmniej 4 miesiące i jeśli po zawarciu umowy zmieniają się lokalne podatki i/lub cła, w tym podatek VAT, a zmiana ta dotyczy umowy o zakwaterowanie, będziemy uprawnieni do podwyższenia lub obniżenia wynagrodzenia o odpowiedni wzrost lub spadek podatków i/lub ceł, nawet bez zgody Państwa i/lub Gościa.

29.3. Jesteśmy uprawnieni do uzależnienia Państwa zgody na zmianę umowy o zakwaterowanie, o którą wnioskowaliście Państwo i/lub Gość, w szczególności na zmianę okresu zakwaterowania, zmianę liczby udostępnionych pokoi, zmianę kategorii udostępnionego pokoju lub zmianę liczby osób, które mają być zakwaterowane, od zmiany wynagrodzenia za usługę, która ma być zmieniona w każdym przypadku.

30. 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.

31. Odstąpienie

31.1. Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy o zakwaterowanie w każdej chwili przed ustalonym w umowie terminem rozpoczęcia świadczenia usług zakwaterowania za uiszczeniem stosownej opłaty lub stosownego odszkodowania.

31.2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy musi być złożone w formie tekstowej. Jeśli oświadczenie nie wpłynie do nas najpóźniej na dzień przed umownie uzgodnionym rozpoczęciem usług zakwaterowania lub jeśli Państwo i/lub Gość nie skorzystają z usług zakwaterowania bez wcześniejszego oświadczenia, są Państwu mimo to winni wynagrodzenie uzgodnione w umowie o zakwaterowanie lub - o ile nie zostało ono uzgodnione w ramach umowy o zakwaterowanie - wynagrodzenie podane przez nas lub hotel wskazany w umowie o zakwaterowanie za okres zakwaterowania za usługi hotelowe zarezerwowane przez Państwa i/lub Gościa w umowie o zakwaterowanie.

31.3. Państwo i my uzgadniamy następującą płatność ryczałtową lub odszkodowanie. Mają Państwo prawo udowodnić, że w rzeczywistości ponieśliśmy mniejszą szkodę. My mamy prawo udowodnić, że szkoda jest w rzeczywistości wyższa. W przypadku udowodnienia faktycznie mniejszej lub większej szkody, zamiast podanej poniżej kwoty ryczałtowej zapłacicie Państwo udowodnioną kwotę szkody.

31.4. Poniższe postanowienia mają zastosowanie do umów o zakwaterowanie:

- Do 60 dni przed rozpoczęciem świadczenia usług zakwaterowania określonych w umowie o zakwaterowaniu klient płaci ryczałtowe wynagrodzenie lub odszkodowanie w wysokości 20 % uzgodnionego wynagrodzenia.
- Do 30 dni przed rozpoczęciem świadczenia usług zakwaterowania określonych w umowie o zakwaterowaniu klient płaci ryczałtowe wynagrodzenie lub odszkodowanie w wysokości 50 % uzgodnionego wynagrodzenia.
- Do jednego dnia przed rozpoczęciem świadczenia usług zakwaterowania określonych w umowie o zakwaterowaniu klient płaci ryczałtowe wynagrodzenie lub rekompensatę w wysokości 75 % uzgodnionego wynagrodzenia.
- Od dnia rozpoczęcia usług zakwaterowania określonych w umowie o zakwaterowanie, klient zapłaci ryczałtowe wynagrodzenie lub rekompensatę w wysokości uzgodnionego wynagrodzenia.
- W przypadku niektórych ofert korzystamy ze szczególnie korzystnych stawek hotelowych. Wynikają one ze specjalnych warunków przy zakupie usług hotelowych/noclegowych. Nie mogą one zostać ponownie zarezerwowane, a w przypadku rezygnacji koszty rezygnacji wynoszą 80% uzgodnionej opłaty do 2 dni lub 100% od 1 dnia przed rozpoczęciem usług noclegowych określonych w umowie o zakwaterowanie. O tej regulacji zostaną Państwo poinformowani podczas rezerwacji przed złożeniem oświadczenia woli o zawarciu umowy.

31.5. Jesteśmy również uprawnieni do bezpłatnego odstąpienia od umowy, jeśli:

- świadczenie usług zakwaterowania jest niemożliwe lub znacznie utrudnione dla nas lub zleconej przez nas osoby trzeciej z powodu wpływów zewnętrznych, których nie możemy kontrolować za pomocą ekonomicznie uzasadnionych i rozsądnych środków (siła wyższa). Do takich wpływów zalicza się w szczególności strajki, lokauty, wojnę, terror, zamieszki, działania władcze, klęski żywiołowe, powodzie i awarie podstawowych urządzeń zasilających, takich jak prąd lub woda.
- należy się spodziewać, że zakwaterowanie gościa może zakłócić sprawne funkcjonowanie hotelu lub bezpieczeństwo jego pracowników lub innych gości z przyczyn związanych z osobą Gościa.
- wynagrodzenie nie zostało jeszcze w całości zapłacone przez Państwa lub Gościa oraz
 - po zawarciu umowy nastąpiło znaczne pogorszenie sytuacji finansowej Państwa i/lub Gościa, lub
 - w stosunku do majątku Państwa i/lub Gościa złożono wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego, wszczęto postępowanie upadłościowe lub odrzucono wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego z powodu braku majątku, jak również
 - jeśli Państwo i/lub Gość złożyli oświadczenie zgodnie z § 807 Niemieckiego kodeksu postępowania cywilnego (ZPO), lub
 - trwają inne pozasądowe postępowania w sprawie uregulowania długów.
- byliśmy w błędzie co do treści oświadczenia woli w chwili jego składania lub w ogóle nie zamierzaliśmy składać oświadczenia tej treści i można przyjąć, że nie złożylibyśmy oświadczenia woli, gdybyśmy znali stan faktyczny i dokonali rozsądnej oceny

sprawy. Za błąd co do treści oświadczenia uważa się również błąd, co do takich cech osoby lub rzeczy, które w obrocie uważa się za istotne.

- oświadczenie woli zostało przez nas przekazane niezgodnie z prawdą za pośrednictwem osoby lub urządzenia służącego do jego przekazania i należy przyjąć, że nie złożylibyśmy tego oświadczenia woli, gdybyśmy wiedzieli o tych okolicznościach i właściwie ocenili sprawę.
- zostaliśmy nakłonieni do złożenia oświadczenia woli przez podstępne wprowadzenie w błąd lub bezprawną groźbę.

32. Wady: zmniejszenie, wypowiedzenie, obowiązek zawiadomienia o wadach

32.1. Wada usługi hotelowej to negatywne odchylenie świadczonej usługi hotelowej od usługi hotelowej zagwarantowanej w umowie o zakwaterowanie. Nie ma to zastosowania, jeśli negatywne odchylenie dotyczy usługi hotelowej, która nie jest istotna w odniesieniu do całości uzgodnionych lub oferowanych usług hotelowych lub jeśli negatywne odchylenie jest co najmniej również oparte na wpływie zewnętrznym, któremu nie możemy zapobiec za pomocą ekonomicznie uzasadnionych i rozsądnych środków.

32.2. Wszelkie wady usług hotelowych uzasadniają roszczenia Państwa i/lub Gościa o obniżenie wynagrodzenia tylko wtedy, gdy

- występują uzasadnione wady w rozumieniu punktu 32.1. oraz
- Państwo i/lub Gość powiadomili o wadach nas oraz osoby trzecie, którym zleciliśmy świadczenie usług hotelowych i zażądali usunięcia wad, oraz
- zgłoszone przez Państwa wady nie zostały usunięte w wyznaczonym przez nas rozsądnym terminie.

W tych okolicznościach roszczenie o obniżenie wynagrodzenia istnieje tylko w odniesieniu do proporcjonalnego wynagrodzenia przypadającego na okres po upływie wyznaczonego rozsądnego terminu. Punkty

33.1. i 33.3. stosuje się odpowiednio.

32.3. Państwo i/lub Gość macie prawo do wypowiedzenia umowy o zakwaterowanie z powodu wad tylko wtedy, gdy:

- występują uzasadnione wady w rozumieniu punktu 32.1. oraz
- Państwo i/lub Gość powiadomili o wadach nas oraz osoby trzecie, którym zleciliśmy świadczenie usług hotelowych i zażądali usunięcia wad, oraz
- upłynął rozsądny termin wyznaczony nam na usunięcie wad, a wady nie zostały usunięte.

33. Odpowiedzialność

33.1. Za szkody na życiu, ciele i zdrowiu oraz za umyślne lub wynikające z rażącego niedbalstwa naruszenie istotnych obowiązków umownych odpowiadamy zgodnie z przepisami ustawowymi.

33.2. Za szkody powstałe w wyniku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia rzeczy wniesionych przez gościa odpowiadamy zgodnie z przepisami ustawowymi, jednak nie więcej niż do 100-krotności proporcjonalnego wynagrodzenia za jeden dzień, maksymalnie do 3.500

Euro. Niezależnie od powyższego zdania odpowiadamy za pieniądze, papiery wartościowe i przedmioty wartościowe wniesione przez gościa tylko do maksymalnej kwoty 800 €. To ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania, jeśli utrata, zniszczenie lub uszkodzenie było spowodowane umyślnym lub rażąco niedbałym zachowaniem z naszej strony lub ze strony naszych pomocników. Uszkodzenie, zniszczenie lub utratę mienia należy zgłosić nam oraz osobom trzecim, którym zlecamy świadczenie usług hotelowych, niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu. W miarę możliwości należy korzystać z dostępnych sejfów.

- 33.3. W przypadku umyślnego lub rażąco niedbałego naruszenia obowiązków pozaumownych lub innych interesów prawnych nie wymienionych w punktach 33.1 i 33.2, ponosimy odpowiedzialność - niezależnie od podstawy prawnej - za przewidywalną szkodę typową dla umowy, jednak najwyżej do wysokości 3-krotności uzgodnionego wynagrodzenia.
- 33.4. We wszystkich innych aspektach odpowiedzialność z naszej strony jest wyłączona, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
- 33.5. Postanowienia niniejszego punktu 33 obowiązują również w odniesieniu do naszej odpowiedzialności za naszych przedstawicieli prawnych, pełnomocników lub inne osoby trzecie, jak również na rzecz naszych pracowników.
- 35.6. Udostępnienie miejsca parkingowego przez nas lub przez osobę trzecią na nasze zlecenie - również za opłatą - nie stanowi umowy przechowania zaparkowanego pojazdu lub jego zawartości.

34. 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 podróż 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.

35. Przedawnienie

Roszczenia umowne, jak również inne roszczenia, nie będące roszczeniami odszkodowawczymi, których podstawą jest umyślne naruszenie życia, ciała, zdrowia, wolności lub samostanowienia seksualnego, ulegają przedawnieniu w terminie 2 lat. Okres przedawnienia rozpoczyna się od dnia, w którym została wykonana ostatnia usługa hotelowa na podstawie umowy o zakwaterowanie lub w którym Państwo i/lub Gość dowiedzieli się o szkodzie lub powinni byli się o niej dowiedzieć. Decydująca jest data późniejsza. Obowiązkowe ustawowe ograniczenia pozostają bez zmian.

36. Postanowienia końcowe

- 36.1. Miejscem wykonania dla wszystkich roszczeń wynikających z umowy o zakwaterowanie i w związku z nią jest nasza siedziba w Glattbrugg.
- 36.2. Sądem właściwym jest sąd we Frankfurcie nad Menem, o ile Państwo i/lub Gość są handlowcami lub osobami prawnymi prawa publicznego lub nie mają ogólnej siedziby w Niemczech.
- 36.3. Umowa o zakwaterowanie oraz wszystkie umowy zawarte pomiędzy Państwem i/lub Gościem a nami na podstawie lub w związku z umową o zakwaterowanie podlegają wyłącznie prawu Republiki Federalnej Niemiec, z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów, chyba że zastosowanie prawa innego kraju, w szczególności kraju pochodzenia Państwa i/lub Gościa lub kraju, w którym znajduje się hotel, jest obowiązkowe.

vtours international – MTCH AG
Sägereistrasse 20
CH-8152 Glattbrugg

Tel. +49 (0) 6021 - 86211912

E-mail: service@vtours-international.com