



BETC | Commerce Tours

**Reisebedingungen Commerce Tour Reisebüro GmbH**

## 1. Allgemeine Bedingungen

Die Commerce Tour Reisebüro GmbH in der Folge kurz „Commerce Tour“ genannt, tritt lediglich als VERMITTLER einzelner Beförderungsleistungen (z.B. Flüge), sonstige touristischer Leistungen (z.B. Hotelübernachtungen, Mietwagen), sowie fremd veranstalteter Pauschalreisen verschiedener Veranstalter (z.B. TUI, Gulet, FTI, usw.) auf. Im Falle einer Buchung kommt der die Reise/Leistung betreffende Reisevertrag ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Beförderer (z.B. Fluggesellschaft) bzw. Reiseveranstalter/Leistungsträger zustande. Die nachfolgenden Bedingungen gelten daher ausschließlich für die Vermittlungstätigkeit von Commerce Tour und geltend ergänzend zu den ARB 1992, mit welchem diese nicht im Widerspruch stehen.

Es gelten die Reisebedingungen der/des Fluggesellschaften/Reiseveranstalter/Leistungsträger und ergänzen die verbindlichen Reisebedingungen des Fachverbandes der Reisebüros Österreich in ihrer jeweils letztgültigen Fassung (ARB 1992). Auf die entsprechenden Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaften/ Reiseveranstalter/ Leistungsträger wird verwiesen und gehen diese diesen AGB vor. Soweit Leistungen ausländischer Reiseveranstalter/ Leistungsträger vermittelt werden, kann für diese Reise-/ Leistungsverträge auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen. Diesbezüglich wird auf die vorgenannten AGB der jeweiligen Reiseveranstalter/ Leistungsträger verwiesen.

## 2. Vertragsabschluss

Mit Mitteilung des Buchungsauftrages beauftragt der Kunde Commerce Tour verbindlich den Abschluss eines Vermittlungsvertrages für eine Beförderung, eine sonstige touristische Leistung oder eine fremdveranstaltete Pauschalreise. Die Buchung kann schriftlich (E-Mail), mündlich, per Handy Apps (WhatsApp, Messenger, WeChat, SMS) oder über Online-Dienste erfolgen. Der Buchungsauftrag ist für den Kunden bindend abgegeben, sobald dieser an Commerce Tour den Auftrag bzw. die Anweisung zur Buchung kundgetan- bzw. übermittelt hat. Derjenige, der die Buchung für sich oder Dritte vorgenommen hat, gibt diesen Buchungsauftrag auch für alle von ihm angeführten Dritten verbindlich ab und übernimmt mangels anderwärtiger Erklärung die Verpflichtung aus der Auftragsabteilung gegenüber der Commerce Tour.

Mit der Buchungsanweisung bzw. Buchungsauftrag des Kunden an die Commerce Tour kommt zwischen dem Kunden und Commerce Tour eine Auftragserteilung zustande. Dem Kunden werden vor verbindlichem Abschluss der Reisebuchung nochmals alle Daten (Namen, Reisedaten, Flugzeiten, Reisepreis, Reisebedingungen, etc...) zur Kontrolle übersendet. Erst nach Rückbestätigung der Korrektheit aller Daten und Zustimmung des Kunden, tätigt Commerce Tour eine verbindliche Buchung für diesen. Es kommt ein Reisevermittlungsvertrag zwischen dem Kunden und Commerce Tour zustande. Nach erfolgter Reisebuchung bekommt der Kunde die Rechnung/ Buchungsbestätigung zugesandt. Die Rechnung/der Vertrag über die Reisevermittlungsleistung wird von Commerce Tour abgespeichert und archiviert. Für den Vertragsabschluss steht ausschließlich die deutsche Sprache zur Verfügung.

## 3. Leistungen von Commerce Tour als Vermittler

Die vertragliche Pflicht von Commerce Tour ist die ordnungsgemäße Vermittlung der vom Kunden gebuchten Beförderungsleistung, einzelne touristische Leistung oder Pauschalreise im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Beförderers (Fluggesellschaft)/Reiseveranstalter/ Leistungsträgers. Die Erbringung der gebuchten Leistung als solche ist nicht Bestandteil der Pflicht von Commerce Tour, sondern ausschließlich des entsprechenden Beförderers/ Reiserveranstalters/Leistungsträgers. Die Commerce Tour haftet nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise und die Erbringung der gebuchten Reiseleistungen.

Die Angaben und Informationen über die vermittelten Beförderungen oder vermittelten touristischen Leistungen durch Commerce Tour beruhen ausschließlich auf den Angaben der verantwortlichen Fluggesellschaften/ Reiseveranstalter/Leistungsträger und übernimmt Commerce Tour diesbezüglich keine Gewähr für die Vollständigkeit und Richtigkeit der von den Fluggesellschaften/Reiseveranstaltern/Leistungsträgern bekannt gegebenen Angaben und Informationen. Commerce Tour in ihrer Tätigkeit als Reisevermittler schuldet dem Kunden gemäß den gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich die Aufklärung, Beratung und Information bezüglich

der gebuchten Reiseleistungen. Für den Inhalt sämtlicher Unterlagen, welche von den Fluggesellschaften/ Reiseveranstaltern/Leistungsträgern in deren Unterlagen ausgeschrieben sind, oder auf der Homepage von Commerce Tour angeführt sind, ist Commerce Tour als Reisevermittler nicht verantwortlich.

Im Falle von Mängel, oder Schadenersatzansprüchen des Kunden gegenüber der/dem Fluggesellschaft/ Reiseveranstalter/Leistungserbringer ist Commerce Tour ausschließlich zur Bekanntgabe der ihr bekanntzugebenden Informationen verpflichtet, sofern sich diese Angaben seit der Übermittlung der bezughabenden Reisebestätigung geändert haben. Für den Fall, dass sich die genannten Daten des Reiseveranstalters nicht geändert haben, und bezüglich aller weiteren Reiseleistungen ist Commerce Tour ausdrücklich nicht zur Entgegennahme und Weiterleitung entsprechender Erklärungen oder Unterlagen im Zusammenhang mit Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüchen des Kunden gegenüber den Reiseveranstalter/Leistungserbringer verpflichtet.

#### 4. Umbuchung/ Stornierung

Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise/einzelnen Leistung zurücktreten, wobei Commerce Tour darauf hinweist, dass von den Fluggesellschaften/ Reiseveranstaltern/ Leistungsträgern gegebenenfalls Stornogebühren bis zu 100 % des Reisepreises erhoben werden (siehe die entsprechenden allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaften/ Reiseveranstalter/Leistungsträger) können, und welche dem Kunden auch im Rahmen des Buchungsablaufes zusätzlich bekannt gegeben, ausreichend informiert und zur Verfügung gestellt wurde. Mit verbindlichem Buchungsauftrag des Kunden an Commerce Tour, hat dieser auch der Höhe der Umbuchungs- und Stornierungsgebühren zugestimmt und akzeptiert. Bei vermittelten Reiseveranstaltungen gilt als maßgeblicher Zeitpunkt für die Berechnung der Höhe der Stornogebühren der Zugang der Rücktrittserklärung beim jeweiligen Leistungsträger. Aus Beweisgründen wird empfohlen, dass der Kunde den Rücktritt mit Angabe der Buchungsnummer schriftlich an Commerce Tour richtet sodass diese die Rücktrittserklärung unverzüglich beim jeweiligen Leistungsträger bekannt geben kann. Es wird darauf hingewiesen, dass Commerce Tour für die Umbuchung und Stornierung von Flug-, Hotel- und Reisebuchungen ein Bearbeitungsentgelt verrechnet.

Es wird ausdrücklich empfohlen bei Abschluss einer Reiseleistung eine Reiserücktrittskosten- Versicherung abzuschließen.

#### 5. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen-, und Gesundheitsbestimmungen

Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass (6 Monate per Rückreisedatum) erforderlich ist. Commerce Tour übernimmt für jene Informationen, welche außerhalb der gesetzlichen und vertraglichen Informationspflichten erteilt werden, keine wie immer geartete Haftung. Darüber hinaus wird darauf verwiesen, dass die diesbezüglichen Bestimmungen jederzeit durch die Behörden geändert werden können. Dem Kunden wird daher nahegelegt, sich vor Vertragsabschluss selbst bei den zuständigen Ämtern Informationen einzuholen. Für die Einhaltung der ihm bekannt gegebenen Bestimmungen ist der Kunde selbst verantwortlich. Kosten und Nachteile, die den Kunden aus der Nichteinhaltung von Bestimmungen entstehen gehen zu dessen Lasten und übernimmt Commerce Tour auch diesbezüglich keine wie immer geartete Haftung.

Die Beschaffung von Visa oder sonstiger Dokumente wird von Commerce Tour nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird.

#### 6. Zahlung

Sofern Commerce Tour die vermittelten touristischen Leistungen in Rechnung stellt und die darauf eingehenden Zahlungen kassiert, geschieht dies im Namen und auf Rechnung der/des betreffenden Fluggesellschaft/ Reiseveranstalters/Leistungsträgers. Grundlage der folgenden Regelegungen sind daher dies seitens der/des Fluggesellschaft /Reiseveranstalters/ Leistungsträgers zur Verfügung gestellten Informationen.

Bei allen von Commerce Tour vermittelten Leistungen muss die Zahlung vor Reiseantritt, bzw. spätestens bei Aushändigung der Unterlagen erfolgen (dies unter Einhaltung der Bestimmungen der Reisebürosicherungsverordnung). Ohne vorherige Bezahlung oder Bezahlung bei Abholung der Reiseunterlagen kann kein Versand oder die Aushändigung der diesbezüglichen Reiseunterlagen erfolgen. Ob und in welcher Höhe eine Anzahlung auf den Reisepreis erforderlich und wann dieser fällig ist, wird bei Buchung dem Kunden bekannt gegeben. Die möglichen Zahlungsvarianten für jede Reise, bzw. alle sonstigen buchbaren Leistungen sind jeweils extra angeführt und können variieren.

Falls eine Bezahlung mittels Kreditkarte, bzw. mittels Einzug per Lastschrift vom Kunden zur Bezahlung des Reisepreises gewählt wird, erteilt der Kunde Commerce Tour und/oder der/dem Fluggesellschaft/ Reiseveranstalter/Leistungsträger die ausdrückliche Ermächtigung, den geschuldeten Reise/Leistungspreis über die Kreditkartennummer einzuziehen.

Im Falle der Kreditkartenzahlung/Lastschriftverfahren werden persönliche Daten wie Kreditkartennummer, Kontonummer, BLZ, Name und Adresse Commerce Tour zugesandt. Es wird insoweit auf die Datenschutzerklärung der Commerce Tour verwiesen, welche Inhalt dieser Bestimmungen ist. Vor Erhalt der vollständigen Zahlung des Reisepreises besteht für Commerce Tour keinerlei Verpflichtung die diesbezüglichen Tickets, Gutscheine oder andere Reiseunterlagen zuzustellen. Der Kunde bleibt jedoch weiterhin verpflichtet, seinen vertraglichen Verpflichtungen aus gegenständlichen Vermittlungs,- bzw. Veranstaltungsvertrag zu erfüllen.

## 7. Unwirksamkeit der Reisebedingung

Die gänzliche oder teilweise Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Reisebedingungen bzw. deren Nichtigkeit, führen nicht zur Ungültigkeit der gesamten Reisebedingungen und werden diese davon nicht berührt. Die Unwirksamkeit des vermittelten Reisevertrages rührt auch nicht den Vermittlungsvertrags mit Restplatzbörse.

## 8. Datenschutz

Die hier aufgeführten Informationen betreffend Datenschutz sind lediglich ein Auszug aus unserer Datenschutzerklärung und dienen der besseren Übersicht. Die vollständige Version, welche Bestandteil unserer AGB ist, finden Sie hier: **Datenschutzerklärung lesen**

Commerce Tour Reisebüro GmbH speichert und bearbeitet die Sie und Ihre Mitreisenden betreffende personenbezogene Daten ausschließlich auf Grundlage

- Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit a DSGVO
- im Rahmen gesetzlicher Verpflichtungen gem. Art. 6 Abs. 1 lit c DSGVO
- zur Vertragserfüllung bzw zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen gem. Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO
- unseres berechtigten Interesses gem. Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO

Ohne diese Daten können wir den Vertrag mit Ihnen nicht abschließen bzw. erfüllen. Die Einwilligung zur Verwendung Ihrer Daten für Marketingzwecke kann jederzeit gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO widerrufen werden. Im Falle dass wir Ihre Daten zu Marketingzwecken aufgrund unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit f DSGVO verarbeiten, können Sie dagegen jederzeit Widerspruch gemäß Art. 21 DSGVO einlegen.

Zum Zweck der Vertragsabwicklung ist es erforderlich, Ihre personenbezogenen Daten an interne und externe Dienstleister (Fluggesellschaften, Veranstalter, Hotels, Buchungsplattformen, Bezahlplattformen, Versicherungen, etc.) weiterzugeben. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass in Abhängigkeit von der Reise, von der Fluggesellschaft, vom Reiseveranstalter und der Zieldestinationen, personenbezogene Daten den europäischen Wirtschaftsraum verlassen können und es uns nicht möglich ist, für Empfänger der Sie und Ihre Reisebegleiter betreffenden personenbezogenen Daten außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums die notwendigen Garantien im Sinne der DSGVO hinsichtlich der Einhaltung von gesetzlichen datenschutzrechtlichen Vorgaben einzuholen.

Jeder Kunde, der personenbezogene Daten an die Commerce Tour Reisebüro GmbH weitergibt hat ein Recht auf Information gemäß Art. 12/13 DSGVO, Auskunft gemäß Art. 15 DSGVO sowie auf Berichtigung oder Löschung personenbezogener Daten, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit gemäß DSGVO. Im Falle

einer Beschwerde können Sie sich an die zuständige Behörde wenden. Zur Befriedigung Ihrer Betroffenenrechte verwenden Sie bitte die E-Mail-Adresse **office@commercetours.at**.

Der Kunde erklärt sich mit der unverschlüsselten Kommunikation per E-Mail, wie z.B. dem Versand von Buchungsunterlagen oder der Übermittlung seiner personenbezogenen Daten (sowie die der weiteren Reisetilnehmer) an unsere Partner, einverstanden.

## 9. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Der Reisevermittlungsvertrag unterliegt dem Recht der Republik Österreich. Der Kunde kann Commerce Tour nur an dessen Sitz verklagen. Commerce Tour kann den Kunden grundsätzlich nur an dessen Wohnsitz verklagen. Für Klagen von Commerce Tour gegen Kunden, die Kaufleute, öffentlich oder privatrechtliche juristische Personen sind, ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben oder deren Wohnsitz bzw. gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klagserhebung unbekannt ist, wird ausdrücklich als Gerichtsstand der Sitz von Commerce Tour vereinbart.

Unberührt hiervon bleiben zwingende Bestimmungen internationaler Abkommen, sowie der europäischen Union. Insbesondere zwingende Bestimmungen eines EU Staates, dem der Kunden angehört bzw. in dem er seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, wenn diese für den Kunden günstiger sind als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden österreichischen Gesetze.

## 10. Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle

Die Commerce Tour ist nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet und nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle auch nicht teil.

## Commerce Tour Reisebüro GmbH

### Allgemeine Reisebedingungen (ARB 1992) gem. Fachverband der Reisebüros Österreichs

Anpassung an die Novelle zum Konsumentenschutzgesetz BGBl. 247/93 und an das Gewährleistungsrechts-Änderungsgesetz, BGBl. I Nr. 48/2001. Gemeinsam beraten im Konsumentenpolitischen Beirat des Bundesministers für Gesundheit, Sport und Konsumentenschutz in Entsprechung des § 73 Abs. 1 GewO 1994 und des § 8 der Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten in der Fassung 1994 über die Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe (nunmehr § 6, gem. BGBl. II Nr. 401/98).

Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der **Vermittler** übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

**Veranstalter** ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z. B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem üblicherweise Reisebüros als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit Ihren Kunden/Reisenden (Anm.: im Sinne des KSchG) Verträge abschließen.

## Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmungen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug u. Schiff) und
- der anderen vermittelten Leistungsträger  
gehen vor.

## A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.

### 1. Buchung/Vertragsabschluß

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern-)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden.

Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt usw.) aufweisen. Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend § 6 der Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluß auszuhändigen.

Soweit Leistungen ausländischer Unternehmer (Leistungsträger, Reiseveranstalter) vermittelt werden, kann auch ausländisches Recht zur Anwendung gelangen.

Derjenige, der für sich oder für Dritte eine Buchung vornimmt, gilt damit als Auftraggeber und übernimmt mangels anderweitiger Erklärung die Verpflichtungen aus der Auftragserteilung gegenüber dem Reisebüro (Zahlungen, Rücktritt vom Vertrag usw.).

Bei der Buchung kann das Reisebüro eine Bearbeitungsgebühr und eine (Mindest) Anzahlung verlangen. Die Restzahlung sowie der Ersatz von Barauslagen (Telefonspesen, Fernschreibkosten usw.) sind beim Aushändigen der Reisedokumente (dazu gehören nicht Personaldokumente) des jeweiligen Veranstalters oder Leistungsträgers beim Reisebüro fällig.

Reiseunternehmungen, die Buchungen entgegennehmen, sind verpflichtet, dem Reisenden bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluß eine Bestätigung über den Reisevertrag (Reisebestätigung) zu übermitteln.

### 2. Informationen und sonstige Nebenleistungen

#### 2.1. Informationen über Paß-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften

Als bekannt wird vorausgesetzt, daß für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepaß erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Paß-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums.

Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

## 2.2. Informationen über die Reiseleistung

Das Reisebüro ist verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

## 3. Rechtsstellung und Haftung

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
- die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und Ausfolgung der Reisedokumente;
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z. B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen).

Das Reisebüro haftet nicht für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung.

Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterläßt es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

## 4. Leistungsstörungen

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, daß ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen.

Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

## B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Gemäß der Reisebürosicherungsverordnung (RSV) sind Kundengelder bei Pauschalreisen unter folgenden Voraussetzungen abgesichert: Die Anzahlung erfolgt frühestens elf Monate vor dem vereinbarten Ende der Reise und beträgt maximal 20% des Reisepreises. Die Restzahlung erfolgt frühestens zwei Wochen vor Reiseantritt – Zug um Zug gegen Aushändigung der Reiseunterlagen an den Reisenden. Darüber hinausgehende oder vorzeitig geleistete Anzahlungen bzw. Restzahlungen dürfen nicht gefordert werden. Anzahlungen bzw. Restzahlungen sind nur in dem Umfang abgesichert, in dem der Reiseveranstalter zu deren Entgegennahme berechtigt ist. Die Absicherungssumme wird vorrangig zur Befriedigung von vorschriftsmäßig entgegengenommen Zahlungen verwendet.

Versicherer und Abwickler: Mondial Assistance Reiseversicherungen, Niederlassung für Österreich, Pottendorfer Straße 25-27, 1120 Wien, e-mail: service.at(at)allianz-assistance.at, Tel. +43/1/525 03 0, Fax +43/1/525 03 999.

Wir nehmen an keiner Versicherungsgemeinschaft teil und haben daher eine Bankgarantie bei der Erste Bank abgeschlossen. Die Anmeldung sämtlicher Ansprüche ist bei sonstigem Anspruchsverlust innerhalb von 8 Wochen ab Eintritt einer allfälligen Insolvenz beim Abwickler vorzunehmen.

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt -, den Buchende mit einem Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 6 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

## 1. Buchung/Vertragsabschluß

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

## 2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

### 2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung

Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

### 2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

## 3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Paß-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, daß bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

## 4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

## 5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen

### 5.1. Gewährleistung

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, daß ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Abhilfe kann in der Weise erfolgen, daß der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

### 5.2. Schadenersatz

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn er nicht beweist, daß diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

### 5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, daß ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muß den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muß der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, daß eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

### 5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

## 6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern.

Gewährleistungsansprüche können nur innerhalb von 6 Monaten geltend gemacht werden. Für Buchungen ab dem 1. Jänner 2002 gilt gegenüber Verbrauchern eine Frist von zwei Jahren.

Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

## 7. Rücktritt vom Vertrag

### 7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

#### a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne daß der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt erheblich geändert werden.

In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung.

Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

### b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

### c) Rücktritt mit Stornogebühr

Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der **Rücktrittserklärung** und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

#### 1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr), Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	25%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	50%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	65%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	85%

des Reisepreises.

#### 2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	15%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	20%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	30%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	45%

des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

## Rücktrittserklärung

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, daß er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies

- mittels eingeschriebenen Briefes oder
- persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

Wir sind berechtigt für jeden Fall der nachträglichen Änderung einer Buchung (z.B. Umbuchung, Stornierung, Rückerstattung, Namensänderung etc.) eine Bearbeitungsgebühr wie folgt zu erheben:

1. Pauschalreisen:.....€ 25,- pro Person
2. Linienflüge:.....€ 40,- pro Person
3. Mietwagen:.....€ 25,-

Diese Gebühr beinhaltet nicht etwaige Kosten, die zugleich vom jeweiligen Leistungserbringer für den Änderungswunsch erhoben werden.

Im Falle einer von Ihnen verschuldeten fehlgeschlagenen Kreditkartenbuchung wird seitens der Last Minute Tours - Reisen in letzter Minute Flugticket- und Restplatzbörse Ges.m.b.H., sofern es zu einer Buchung mit derselben oder einer anderen Kreditkarte oder einem anderen Zahlungsmittel kommt, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25 Euro für den dadurch verursachten Mehraufwand berechnet.

#### **d) No-show**

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klagestellt, daß der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c 1. (Sonderflüge, usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. c 2. (Einzel-IT, usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen.

Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

#### **7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise**

a) Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

b) Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluß hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

c) In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht im zu.

#### **7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise**

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

## **8. Änderungen des Vertrages**

### **8.1. Preisänderungen**

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetrip mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluß liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse.

Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden.

Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung.

Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.).

#### 8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

- Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.

- Ergibt sich nach der Abreise, daß ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

### 9. Auskunftserteilung an Dritte

Auskünfte über die Namen der Reisetilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reisetilnehmern empfohlen, Ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.