



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten zwischen Ihnen („Sie“ oder „Kunde“) und OY SRG Finland AB („Wir“ oder „Uns“) als Betreiberin des Buchungsportals at.mytrip.com (nachfolgend als „Portal“ bezeichnet).

Wenn Sie eine Pauschalreise kaufen, die unter das Pauschalreisegesetz (2018: 1217) fällt, finden nur Anhang 1 und Kapitel 8 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung (letztere nur, wenn Ihre Pauschalreise eine oder mehrere unserer eigenen Dienstleistungen enthält).

Vor Nutzung des Portals bitten wir Sie, diese AGB mit Sorgfalt zu lesen. Mit Nutzung des Portals erklären Sie sich mit der Geltung dieser AGB einverstanden. Sollten Sie mit der Geltung dieser AGB nicht einverstanden sein, bitten wir Sie, von der Nutzung des Portals Abstand zu nehmen und diese Website zu verlassen.

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein und als Verbraucher handeln, um auf dem Portal eine Buchung zu tätigen. Ein Verbraucher, im Gegensatz zu einem Unternehmer, ist eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Die Betreiberin des Portals und Ihr Vertragspartner für die Benutzung des Portals ist:

### **OY SRG FINLAND AB (Mytrip)**

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**E-mail: [info@support.at.mytrip.com](mailto:info@support.at.mytrip.com)**

**Telefon: 0043-12650615**

**Bitte beachten Sie, dass unser Kundenservice hauptsächlich in englischer Sprache durchgeführt wird.**

Die AGB gliedern sich wie folgt:

### **Inhaltsverzeichnis**

- 1. VERTRAGSGEGENSTAND**
- 2. BUCHUNGSVORGANG UND KONTAKTINFORMATION**
- 3. VERMITTLUNG VON FLÜGEN**
- 4. VERMITTLUNG VON HOTELBUCHUNGEN**
- 5. VERMITTLUNG VON MIETWAGENBUCHUNGEN**
- 6. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON BUCHUNGEN VON MEHREREN LEISTUNGEN**
- 7. INFORMATION IN BEZUG AUF PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN**
- 8. UNSERE EIGENEN LEISTUNGEN**
- 9. GEBÜHREN UND ZAHLUNG**
- 10. REKLAMATIONEN**
- 11. KUNDENRECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG**
- 12. HAFTUNG**
- 13. ANWENDBARES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG**
- 14. DATENSCHUTZ**

### **ANHANG 1 - ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR PAUSCHALREISEN**

#### **1. VERTRAGSGEGENSTAND**

##### **1.1. Vermittlung von Reiseleistungen**

**1.1.1.** Hinsichtlich der über das Portal angebotenen Flug-, Hotel-, Versicherungs- und Mietwagendienstleistungen (im Folgenden zusammen „Reiseleistungen“), handeln wir ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler. Unsere Rolle und unsere Verpflichtungen sind mithin darauf beschränkt, Reiseleistungen zu vermitteln, die von Dritten erbracht werden, wie Fluggesellschaften, Reiseveranstaltern, Hotels, Versicherern, Mietwagenunternehmen oder anderen Dienstleistern (im Folgenden jeweils „Leistungserbringer“).

**1.1.2.** Folglich kommt der Vertrag über die tatsächliche Erbringung von Reiseleistungen (z. B. Beförderungsvertrag, Versicherungsvertrag, Mietvertrag) direkt zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer zustande. Wir sind kein Mitverkäufer der Reiseleistungen und werden nicht Partei des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und dem

Leistungserbringer.

**1.1.3.** Mit der Benutzung des Portals zum Erwerb von Reiseleistungen autorisieren Sie uns, in Ihrem Namen zwischen Ihnen und dem(den) jeweiligen Leistungserbringer(n) zu vermitteln, einschließlich der Vermittlung der Zahlung für diese Reiseleistungen, um dafür Sorge zu tragen, dass die Transaktion zwischen Ihnen und dem(den) Leistungserbringer (n) ausgeführt wird. Der ausgewiesene Preis für die jeweilige Reiseleistung kann eine Provision für die Leistungen einschließen, welche wir im Zusammenhang mit der Vermittlung des Vertrags zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer erbringen.

**1.1.4.** Die Verantwortung für die Erbringung der über das Portal vermittelten Reiseleistungen liegt ausschließlich beim jeweiligen Leistungserbringer. In unserer Funktion als Vermittler übernehmen wir keinerlei Verantwortung für die von den Leistungserbringern erbrachten Reiseleistungen und wir übernehmen keinerlei Gewährleistung oder Garantien (weder ausdrücklich noch stillschweigend) in Bezug auf die Eignung oder Qualität der über das Portal vermittelten Reiseleistungen. Für etwaige Ansprüche im Zusammenhang mit der Erbringung oder Nicht-Erbringung der Reiseleistung ist der Leistungserbringer der zuständige Adressat.

**1.1.5.** 5. Sofern Ihnen im Verlaufe der Buchung die Möglichkeit gegeben wird besondere Wünsche zu äußern (wie besondere Mahlzeiten, behindertengerechte Einrichtungen oder Kindersitze), werden wir Ihren Wunsch an den jeweiligen Leistungserbringer weiterleiten. Wir können jedoch keine Verantwortung dafür übernehmen, dass der Leistungserbringer diese Wünsche tatsächlich erfüllen kann.

## **1.2. Unsere eigenen Leistungen**

Neben der im Abschnitt 1.1 genannten Vermittlung von Reiseleistungen werden über das Portal zusätzliche Leistungen (andere als Reiseleistungen) angeboten, für deren Erbringung wir selbst verantwortlich sind. Für diese zusätzlichen Leistungen gehen Sie ein Vertragsverhältnis unmittelbar mit uns ein. Wir werden Sie in jedem Einzelfall deutlich darauf hinweisen, ob und inwieweit wir eigene Leistungen anbieten, statt lediglich Leistungen Dritter zu vermitteln.

Das Portfolio unserer eigenen Leistungen kann sich von Zeit zu Zeit verändern. Einige unserer eigenen Leistungen werden im Abschnitt 8 näher beschrieben. Hinsichtlich weiterer, in diesen AGB nicht beschriebener Leistungen wird Ihnen jeweils im Buchungsverlauf eine detaillierte Beschreibung der jeweiligen Leistung zur Verfügung gestellt sowie Informationen zu Gebühren und zusätzlichen Geschäftsbedingungen für Buchung und Nutzung.

## **1.3. Anwendbare Vertragsbedingungen**

**1.3.1.** Diese AGB gelten für die Vermittlung von Reiseleistungen gemäß Abschnitt 1.1. sowie für unsere eigenen Leistungen gemäß Abschnitt 1.2.

**1.3.2.** Für den Vertrag zwischen Ihnen und dem jeweiligen Leistungserbringer (Abschnitt 1.1.2) finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers (wie die Beförderungsbedingungen, Transferbedingungen, Versicherungsbedingungen oder dergleichen) Anwendung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers werden Ihnen im Buchungsverlauf mitgeteilt. Bitte lesen Sie diese Geschäftsbedingungen des Leistungserbringers aufmerksam durch, da diese Bestimmungen zur Haftung, Stornierung, zu Buchungsänderungen und Rückerstattungen (sofern verfügbar) und andere Einschränkungen enthalten können.

## **2. BUCHUNGSVORGANG UND KONTAKTINFORMATION**

**2.1.** Während des Buchungsvorgangs werden Ihnen die technischen Mittel zur Verfügung gestellt, die erforderlich sind, um Fehler in den Anmeldeformularen zu erkennen und sie vor der Übermittlung Ihrer Buchungsanfrage zu korrigieren. Bitte überprüfen Sie alle Daten auf ihre Richtigkeit bevor Sie die Buchungsanfrage abschließen. Nachträgliche Änderungswünsche, falls vom Leistungserbringer gestattet, können zu erheblichen Zusatzkosten führen.

**2.2.** Wir müssen Sie eventuell kontaktieren, z. B. im Fall von nachträglichen Änderungen der erworbenen Reiseleistung. Sie müssen uns korrekte Kontaktinformation zur Verfügung stellen, wie Ihre Telefonnummer und E-Mail-Adresse. Ferner müssen Sie fortlaufend überprüfen, ob Sie von uns eine Mitteilung empfangen haben.

Des Weiteren sind Sie dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Sie unsere Mitteilungen empfangen können. Wir sind nicht dafür verantwortlich, wenn Sie, aufgrund von Umständen, die nach normalem Ermessen außerhalb unseres Einflussbereichs liegen, eine Mitteilung von uns nicht empfangen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sie haben uns eine falsche E-Mail-Adresse mitgeteilt; (ii) Ihre E-Mail-Einstellungen lassen es nicht zu, dass Sie von uns eine E-Mail empfangen können; oder (iii) Ihre E-Mail-Einstellungen behandeln unsere E-Mail als Spam.

## **3. VERMITTLUNG VON FLÜGEN**

### **3.1. Vertragsabschluss und Preisänderungen**

**3.1.1.** Nachdem Sie Ihre Buchungsanfrage übermittelt haben, werden wir Ihre Anfrage per E-Mail bestätigen. Das ist der Zeitpunkt, an dem der Vermittlungsvertrag zwischen Ihnen und uns zustande kommt. Wenn Sie innerhalb von einer Stunde nach Abschluss Ihrer Buchungsanfrage keine solche Bestätigung erhalten haben und keiner unserer

Mitarbeiter Sie per E-Mail oder telefonisch kontaktiert hat, um auf irgendwelche Probleme hinzuweisen, kontaktieren Sie uns bitte telefonisch zur Verifizierung.

**3.1.2.** Sobald Ihre angeforderten Tickets ausgestellt wurden, erhalten Sie eine E-Mail mit der Bestätigung und einer Ticketnummer. Das ist der Zeitpunkt, an dem ein bindender Vertrag zwischen Ihnen und der(den) jeweiligen Fluggesellschaft(en) zustande kommt.

**3.1.3.** Die Preise für den Flug und die Sitzplatzverfügbarkeit werden von der jeweiligen Fluggesellschaft direkt in das Portal eingegeben. Falls von der Fluggesellschaft Änderungen vorgenommen werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Preisänderungen, Sitzplatzverfügbarkeit oder etwas anderes), die nach Absenden der Buchungsanfrage erfolgen, jedoch bevor der Vertrag mit der Fluggesellschaft verbindlich geworden ist (wie in Abschnitt 3.1.2 oben dargelegt), tritt der Vertrag nicht in Kraft und Ihre Zahlung wird vollständig zurückerstattet. Eventuell kontaktieren wir Sie und geben Ihnen die Möglichkeit, den geänderten Preis während unserer normalen Geschäftszeiten, jedoch nicht später als 24 Stunden, nachdem wir von der Preisänderung Kenntnis erlangt haben, oder am ersten auf einen solchen 24-Stunden-Zeitraum folgenden Werktag, zu akzeptieren.

## **3.2. Information über die Buchungs- und Beförderungsbedingungen**

**3.2.1.** Bezüglich der auf dem Portal angebotenen Flüge handeln wir ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler. Der Vertrag über die Erbringung des gebuchten Fluges kommt unmittelbar zwischen Ihnen und der jeweiligen Fluggesellschaft zustande und wir übernehmen keine vertragliche Verantwortung in Bezug auf die Leistung oder Nichtleistung Ihres Fluges. Die operierende Fluggesellschaft ist alleinig für die Leistung / Nichtleistung Ihres Fluges verantwortlich.

**3.2.2.** Bevor Sie die Buchung abschließen, werden Ihnen die Geschäftsbedingungen der entsprechenden Fluggesellschaft(en) zur Verfügung gestellt.

**3.2.3.** Wir haben bei der Vermittlung von Reisedienstleistungen, die von Fluggesellschaften erbracht werden, keinen garantierten Zugriff auf das Buchungssystem der Fluggesellschaft. In diesem Fall können wir in Ihrem Namen handeln und den Vertrag zwischen Ihnen und der Fluggesellschaft abschließen. Eventuell werden wir Sie auch bitten, sich für Fragen zu Buchungen, Änderungen oder für die Stornierung Ihrer Buchung direkt an die Fluggesellschaft zu wenden. Wenn Sie unseren Flexibles-Ticket-Service (siehe Absatz 8) gekauft haben, müssen jedoch sämtliche Anfragen für eine Umbuchung über unseren Kundenservice erfolgen, wie in Absatz 8.1.4. dargelegt. Möglicherweise erhalten Sie zwei Buchungsbestätigungen – eine von uns und eine von der betreffenden Fluggesellschaft. Wenn Sie zwei Buchungsbestätigungen erhalten haben, verwenden Sie zum Check-in bitte die Buchungsbestätigung der Fluggesellschaft.

**3.2.4.** Nachstehend möchten wir Ihnen überblicksartig Information zu den Beförderungs- und Buchungsbedingungen geben, wie sie von den Fluggesellschaften üblicherweise so oder so ähnlich verwendet werden. Abweichenden Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft haben jedoch in jedem Fall Vorrang vor der allgemeinen Information nach Maßgabe dieses Abschnitts 3.2.4. Überprüfen Sie daher vor Ihrer Buchung in jedem Fall die anwendbaren Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

### **a. Flugzeiten/Check-in**

Sämtliche angegebenen Flugzeiten sind Ortszeiten. Ankunftszeiten am darauffolgenden Tag werden auf dem Flugplan mit „+1“ angegeben. Die angegebenen Flugzeiten sind vorläufig und können kurzfristigen Änderungen unterliegen, nachdem das Ticket ausgestellt wurde, z. B. aufgrund von Einschränkungen durch die Flugkontrolle, Wetter oder operative Einschränkungen der Fluggesellschaft. Bitte informieren Sie sich vor Ihrem Flug immer über die aktuellen Zeiten.

Bitte halten Sie die von der Fluggesellschaft angegebenen Check-in-Zeiten ein. Die Fluggesellschaften sind dazu berechtigt, das Boarding zu verweigern, wenn Sie zu spät am Check-in erscheinen. Bitte beachten Sie, dass einige Fluggesellschaften zum Check-in über ihre eigene Website anregen, weil sie für den manuellen Check-in am Flughafen eventuell eine Gebühr verlangen.

### **b. Kombination aus Einzeltickets.**

Eine Kombination von zwei getrennten Einzelflugtickets, anstatt eines Hin- und Rückflugtickets wird im Buchungsverlauf klar als solche gekennzeichnet. Die Tickets werden im Fall einer Stornierung, Änderung, Unterbrechung des Flugbetriebs wie durch Streiks und Flugplanänderungen unabhängig voneinander behandelt. Es gelten die Bestimmungen der jeweiligen Fluggesellschaft. Flugtickets mit unterschiedlichen Buchungsnummern werden immer als voneinander getrennte Reisen angesehen

### **c. Flugtickets mit mehreren Abschnitten/Nutzungsreihenfolge**

Ihr Hin- und Rückflugticket kann aus mehreren Abschnitten bestehen. Gemäß den Bedingungen der meisten Fluggesellschaften, müssen diese Abschnitte der Reihenfolge nach genutzt werden. Ist dies nicht der Fall, verwehren viele Fluggesellschaft die Weiterbeförderung auf den nächsten Flugabschnitten (d. h. die Nichtbenutzung eines Reiseabschnitts kann die Ungültigkeit des restlichen Tickets nach sich ziehen). Wenn Sie bei Ihrem Hin- und Rückflugtickets nicht zum Hinflug erscheinen (No-Show) kann Ihr Rückflug von der Fluggesellschaft

storniert werden.

#### **d. Schwangerschaft**

Einige Fluggesellschaften verweigern die Beförderung von Frauen, die zum Zeitpunkt des Hin- oder Rückflugs die 28. Schwangerschaftswoche überschritten haben. Wenn Sie schwanger sind, müssen Sie mit der Fluggesellschaft und Ihrem Arzt klären, ob Sie die Reise antreten können oder nicht.

#### **e. Tickets für Säuglinge und (Klein-)Kinder**

Bitte kontaktieren Sie die Fluggesellschaft um die Bedingungen für Reisen mit einem Schoßkind zu erfragen. Üblicherweise benötigen Kinder über 2 Jahren ein eigenen Sitzplatz, wohingegen Kinder zwischen 0 und 2 Jahren als Schoßkinder reisen, denen kein eigener Sitzplatz zugewiesen wird. Sofern ein Kleinkind vor Beendigung der Reise das 2. Lebensjahr vollendet, muss für die gesamte Reise ein Kinderticket (mit eigenem Sitz) gebucht werden. Tickets für Säuglinge/Kleinkinder können nicht vor der Geburt gebucht werden, weil der korrekte Name und das Geburtsdatum den Daten im Personalausweis entsprechen müssen. Wir werden keine Kosten erstatten, die dadurch anfallen, dass zunächst ein falsches Ticket gebucht wird.

#### **f. Unbegleitete Minderjährige**

Wir vermitteln keine Buchung von Tickets für unbegleitete Minderjährige. Kinder unter 18 Jahren müssen für die gesamte Reise in Begleitung eines Erwachsenen gebucht werden. Einige Länder und Fluggesellschaften lehnen die Einreise von Kindern unter 18 Jahren ab, es sei denn, dass sie von einem Erziehungsberechtigten begleitet werden. Bitte achten Sie darauf, dass einige Fluggesellschaften für Kinder unter 18 Jahren eine Geburtsurkunde verlangen, damit sie fliegen können.

#### **g. Verlorene/beschädigte Gepäckstücke**

Im Rahmen unserer Funktion als Vermittler übernehmen wir keine Verantwortung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck. Alle Probleme müssen sofort bei einem Vertreter der Fluggesellschaft am Flughafen gemeldet werden.

#### **h. Transit und Übernachtung**

Im Allgemeinen ist der Bodentransport und/oder Übernachtungen während Ihrer Reise nicht im Ticketpreis eingeschlossen. Sie sind selbst dafür verantwortlich, die Fahrpläne und Preise für einen etwaigen Bodentransport zu prüfen.

#### **i. Anschlusszeiten zwischen Flügen**

Standard-Tickets, die über das Portal gebucht werden, haben bestätigte Anschlusszeiten. Die für die Anschlüsse benötigte Zeit zwischen den Flügen wird von den Fluggesellschaften berechnet. Wenn ein Flug verspätet ist und der Anschlussflug verpasst wird, sind die Fluggesellschaften verpflichtet, Ihnen beim Erreichen Ihres Endziels zu helfen (siehe Abschnitt 11.1).

Wenn separate Tickets gebucht wurden, trägt die Fluggesellschaft keine Verantwortung für verpasste Anschlussflüge, die auf Verspätungen zurückzuführen sind. Es liegt daher in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass die Anschlusszeiten in Anbetracht der jeweiligen Fluggesellschaften und Flughäfen ausreichend sind. Zusatzkosten, welche aufgrund verpasster Anschlussflüge entstehen, werden nicht erstattet.

#### **j. j. Doppelbuchung**

Eine Doppelbuchung bedeutet, dass bei der gleichen Fluggesellschaft zwei oder mehrere identische Buchungen auf den gleichen Passagiernamen vorliegen. Liegt eine Doppelbuchung vor, kann die Fluggesellschaft die Reise(n) stornieren. Dies kann etwa passieren, wenn Buchungen in verschiedenen Reisebüros getätigt wurden. In Fällen, in denen die Fluggesellschaft eine Doppelbuchung vermutet, sind wir weder für Stornierungen seitens der Fluggesellschaften noch für von den Fluggesellschaften abgelehnte Erstattungen verantwortlich.

### **3.3. Liste der Luftfahrtunternehmen, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (Schwarze Liste)**

Bitte beachten Sie, dass gewissen Fluggesellschaften der Betrieb innerhalb der EU durch Beschluss der Europäischen Kommission in enger Abstimmung mit den nationalen Luftverkehrssicherheitsbehörden untersagt ist, weil sie als unsicher betrachtet werden oder keiner ausreichenden Kontrolle durch die Behörden ihres Heimatlandes unterliegen. Unter dem nachfolgenden Link können Sie überprüfen, welche Fluggesellschaften mit einem Betriebsverbot belegt wurden:

[Schwarze Liste \(Liste der Fluggesellschaften die in der EU nicht fliegen dürfen\)](#)

### **3.4. Flugplanänderungen und Stornierungen durch die Fluggesellschaften**

**3.4.1.** Nach Maßgabe Ihres Vertrag mit der jeweiligen Fluggesellschaft kann es dieser gegebenenfalls gestattet sein, Ihre Buchung zu stornieren oder zu ändern. Wir werden Sie über alle Änderungen in Kenntnis setzen, sobald uns

diese von der Fluggesellschaft mitgeteilt wurden.

**3.4.2.** Die Flugzeiten, die in Ihrer Buchungsbestätigung angegeben sind, können sich zwischen dem Datum Ihrer Buchung und Ihrem tatsächlichen Reisedatum ändern. Wir empfehlen Ihnen, sich auf dem Laufenden zu halten und sich mindestens 72 Stunden vor dem geplanten Abflug mit Ihrer Fluggesellschaft in Verbindung zu setzen, um sicherzustellen, dass der Flug (und alle Anschlussflüge) planmäßig durchgeführt wird/werden. Wir haben keine Kontrolle über Flugplanänderungen der Fluggesellschaften und übernehmen keine Haftung für aufgrund solcher Änderungen eventuell entstehende Kosten.

### **3.5. Von Ihnen gewünschte Änderungen und Stornierungen**

**3.5.1.** Die Bedingungen für die Änderung von Flugbuchungen (einschließlich Namensänderung des Passagiers, Ziel und Reisedatum) und für die Bereitstellung von Erstattungen bei Stornierungen werden von der jeweiligen Fluggesellschaft festgelegt, die Ihr Vertragspartner für die Durchführung des Flugs ist. Wir als Vermittler haben keinerlei Einfluss auf diese Bedingungen.

**3.5.2.** Wenn Sie Ihre Buchung ändern oder eine Erstattung aufgrund einer Stornierung beantragen möchten, bieten wir Ihnen als eigene Zusatzleistung an, Ihre Änderungs-/Stornierungswünsche in Ihrem Auftrag abzuwickeln, sofern die Bedingungen der Fluggesellschaft eine solche Änderung oder Erstattung aufgrund einer Stornierung zulassen. Während der Buchung dieser Zusatzleistung werden wir Sie über die weiteren Bedingungen für diese Leistungen informieren. Alternativ dazu können Sie sich selbstverständlich auch direkt an die jeweilige Fluggesellschaft wenden.

**3.5.3.** Damit wir die von Ihnen beantragten Änderungen bearbeiten können, ist es notwendig, dass wir Ihre Änderungswünsche mindestens 24 Stunden vor Reisebeginn erhalten (nur telefonisch). Wenn Sie ein Flexibles Ticket erworben haben, siehe Abschnitt 8.

Für kurzfristige Änderungsanträge empfehlen wir Ihnen, die entsprechende Fluggesellschaft direkt zu kontaktieren.

### **3.6. Nichterscheinen oder Nichtantritt des Fluges**

Hiermit ermächtigen Sie uns, bei Nichterscheinen oder Nichtantritt des Fluges für Sie den Flug zu stornieren und etwaige Erstattungen seitens der Fluggesellschaft für Sie anzufordern. Wir sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, dies zu tun und Ihr Recht, Rückerstattungen direkt von der Fluggesellschaft anzufordern, bleibt unberührt.

## **4. VERMITTLUNG VON HOTELBUCHUNGEN**

Buchungen von Hotels über das Portal werden von EAN.com L.P. („Hotels.com“) vermittelt.

Alle Fragen im Zusammenhang mit der Buchung sowie etwaigen Änderungs- oder Stornierungswünschen müssen deshalb direkt an Hotels.com gerichtet werden. Die Kontaktdaten von Hotels.com finden Sie hier:

**Telefon:** 069-380789650

[Die Geschäftsbedingungen von Hotels.com sind auf deren Webseite ersichtlich.](#)

## **5. VERMITTLUNG VON MIETWAGENBUCHUNGEN**

Alle Fragen im Zusammenhang mit der Buchung sowie etwaigen Änderungs- oder Stornierungswünschen müssen deshalb direkt an Rentalcars.com gerichtet werden. Die Kontaktdaten von Rentalcars.com finden Sie hier:

[Für lokale Kontaktdaten besuchen Sie bitte die Webseite von Rentalcars.com.](#)

[Die Geschäftsbedingungen von Rentalcars.com sind hier ersichtlich.](#)

## **6. SONDERBESTIMMUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON BUCHUNGEN VON MEHREREN LEISTUNGEN**

Das Portal bietet Ihnen teilweise die Möglichkeit mehrere Einzelleistungen nach Ihren Wünschen zu kombinieren (z. B. Flug + Hotel). In diesem Fall beauftragen Sie uns, als Vermittler verschiedene Leistungen bei verschiedenen Leistungserbringern zu buchen. Die jeweiligen Leistungserbringer werden im Buchungsverlauf vor Abschluss der Buchung hinreichend kenntlich gemacht. Im Falle der Kombination von Einzelleistungen kommt zwischen Ihnen und uns kein Reisevertrag zustande; stattdessen schließen Sie mehrere Verträge über die Erbringung der jeweiligen Einzelleistungen mit den jeweiligen Leistungserbringern. In diesem Fall agieren wir in Bezug auf jede individuelle Reiseleistung ausschließlich in unserer Funktion als Vermittler.

## **7. INFORMATION IN BEZUG AUF PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN**

**7.1.** Da sich Pass-, Visa- und/oder Gesundheitsbestimmungen ändern können, sollten Sie sich rechtzeitig vor Reiseantritt bei der zuständigen Behörde (Botschaft, Konsulat usw.) über die entsprechenden Bestimmungen informieren. Sie sind dafür verantwortlich, dass Sie im Besitz eines gültigen Reisepasses und, sofern erforderlich, eines Visums sind. Wir weisen insbesondere darauf hin, dass in diesem Zusammenhang auch alle Zwischenlandungen auf Ihrer Reise berücksichtigt werden müssen, da auch für diese gegebenenfalls ein Visum benötigt wird. Da es oftmals

etwas Zeit in Anspruch nehmen kann, ein Visum zu bekommen, empfehlen wir Ihnen, sich frühzeitig darum zu kümmern. Wir übernehmen keine Verantwortung für den Fall, dass ein Kunde nicht im Besitz ordnungsgemäßer Dokumente ist.

**7.2.** Jeder Zielort hat eigene Vorgaben in Bezug auf Einreiseformalitäten, Impfungen usw., welche zudem, je nach Nationalität des Reisenden, variieren können. Sie sind selbst dafür verantwortlich, sich diesbezüglich zu informieren. Wir übernehmen keine Verantwortung für Vorkommnisse, welche daraus resultieren, dass entsprechende behördliche Bestimmungen nicht eingehalten werden. Vor diesem Hintergrund bitten wir Sie eindringlich, stets die unterschiedlichen Formalitäten des ausgewählten Ziels sowie der Transitländer zu verifizieren, wie auch die Zeit, die Sie benötigen, um alle diesbezüglichen Schritte zu erledigen.

## 8. UNSERE EIGENEN LEISTUNGEN

### 8.1.

**8.1.1.** Sofern es während der Buchung erworben wurde, gestattet Ihnen das Flexible Ticket eine Änderung des Datums und/oder der Zeit Ihrer Flugbuchung nach Maßgabe der in diesem Abschnitt dargelegten Bedingungen. Auch im Rahmen der Bereitstellung unseres Services „Flexibles Ticket“ handeln wir hinsichtlich des Beförderungsvertrages zwischen Ihnen und der jeweiligen Fluggesellschaft lediglich als Vermittler. Da das Flexible Ticket eine eigene Leistung unsererseits darstellt (z.B. können Sie unseren Service „Flexibles Ticket“ nicht nutzen, indem Sie die Fluggesellschaft direkt kontaktieren), müssen alle Umbuchungsanfragen unter Inanspruchnahme des Services „Flexibles Ticket“ über unseren Kundenservice abgewickelt werden (siehe Abschnitt 8.1.4).

**8.1.2.** Das Flexible Ticket gestattet die Umbuchung von Flügen unter den folgenden Bedingungen:

- Alle Umbuchungen müssen nach Maßgabe von Abschnitt 8.1.4 und mindestens 24 Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit erfolgen.
- Eine Umbuchung ist nur bei derselben Fluggesellschaft möglich, d.h. der Flug kann nur auf einen Flug umgebucht werden, der von derselben Fluggesellschaft wie das ursprünglich gebuchte Ticket angeboten wird.
- Die Flugabschnitte müssen in der gleichen Reihenfolge benutzt werden, wie sie ursprünglich gebucht worden sind.
- Upgrades in eine andere Kabinen- oder Buchungsklasse auf demselben Flug sind nicht gestattet.
- Die Umbuchung eines Tickets für ein sogenanntes „Stopover“ (z.B. ein längerer Aufenthalt in einer Stadt eines Zwischenstopps, als ursprünglich gebucht) ist nicht gestattet.
- Eine Änderung des Ausgangspunktes und/oder Zielorts ist nicht möglich, weder für den Hinflug, noch für den Rückflug.
- Das Flexible Ticket gestattet keine Namensänderungen oder -korrekturen.
- Eine Reise kann nur einmal umgebucht werden. Sobald die Änderung bestätigt ist, gilt das Flexible Ticket als verbraucht.
- Im Fall einer Umbuchung muss die Reise innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung abgeschlossen werden. Die neue Reise darf nicht innerhalb von 24 Stunden ab dem Zeitpunkt der Umbuchungsanfrage erfolgen.
- Sofern Sie den Service „Flexible Ticket“ in Anspruch genommen haben, ist eine Erstattung der Buchung ausgeschlossen.

**8.1.3.** Das Flexible Ticket muss während des Buchungsvorgangs gebucht und bezahlt werden und kann nicht nachträglich dazu gebucht werden.

**8.1.4.** Wenn Sie Ihr Ticket umbuchen möchten, müssen Sie sich telefonisch während unserer regulären Geschäftszeiten an unseren Kundenservice wenden. **Sie finden unsere Telefonnummer unter „Kontakt – Telefon“.**

Bitte beachten Sie, dass unsere Kommunikation am Telefon und in E-Mails auf Englisch erfolgt.

**8.1.5.** Eine Umbuchung ist erst dann abgeschlossen, wenn wir sie per E-Mail bestätigt haben. Wenn Sie keine Bestätigung erhalten, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

**8.1.6.** Die Möglichkeit zur Umbuchung von Flügen mit dem Service „Flexibles Ticket“ besteht nach Maßgabe der Verfügbarkeit. Hat eine gewünschte Änderung ein teureres Ticket zur Folge oder führt die Änderung dazu, dass der Passagier keinen Anspruch mehr auf einen Sonderpreis hat (z. B. für ein Kleinkind), müssen Sie die zusätzlichen Kosten selbst tragen. Wir sind nicht verantwortlich für etwaige Auswirkungen, die eine Umbuchung auf irgendwelche zusätzlichen Dienstleistungen haben könnte, welche unmittelbar bei der Fluggesellschaft gebucht wurden (wie eine Buchung für zusätzliches Gepäck oder Sitzplatzreservierungen).

**8.1.7.** Wenn Sie den Flug stornieren, wird der Preis für das Flexible Ticket nicht erstattet.

**8.1.8.** Wenn Sie auf einem Reiseabschnitt nicht erscheinen, verfällt die Umbuchungsoption über den Service „Flexibles Ticket“.

### 8.2. Anschlussgarantie

**8.2.1.** Wenn Ihre Buchung unsere Anschlussgarantie, wie in Abschnitt 8.3 dargelegt, im Folgenden als „Anschlussgarantie“) bezeichnet, enthält, wird dies während des Buchungsvorgangs und auf Ihrer

Buchungsbestätigung deutlich angegeben.

**8.2.2.** Mit Ausnahme der nachfolgenden Ausschlüsse gilt die Anschlussgarantie in den folgenden Fällen (jede eine „Änderung“):

- im Falle, dass Ihr Flug bzw. Ihre Flüge geändert, verspätet ist/sind oder von der betreffenden Fluggesellschaft annulliert wird/werden, was dazu führt, dass Sie den Flug/die Flüge zu Ihrem Reiseziel verpassen;
- wenn Sie einen Anschlussflug aufgrund von verspätetem Gepäck oder Verlusten außerhalb Ihrer angemessenen Kontrolle verpassen; und
- wenn Sie einen Anschlussflug aufgrund von außerhalb Ihrer Kontrolle liegenden Zollvorgängen oder Vorgängen am Einreiseshalter verpassen.

**8.2.3.** Die Anschlussgarantie gilt nicht:

- wenn die Änderung nur Flüge auf einem Ticket betrifft (als ein E-Ticket/PNR ausgestellt). Für alle Belange sowie die Abwicklung der Flugänderungen ist die durchführende Fluggesellschaft verantwortlich (wenden Sie sich bei Hilfebedarf und/oder Fragen bitte direkt an die jeweilige Fluggesellschaft);
- wenn die Änderung aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt erfolgt, die außerhalb des Einflussbereichs der Fluggesellschaft liegen, wie z. B. politische Unruhen, extreme Witterungsverhältnisse, Sicherheitsrisiken, Streiks, erhebliche Einschränkungen des Flugbetriebs und/oder Insolvenz der Fluggesellschaft;
- für jede Handlung (oder nicht erfolgte Maßnahme), die angemessenerweise innerhalb Ihrer Kontrolle liegt, einschließlich z. B. wenn Sie einen Flug verpassen, weil (i) Sie kein geeignetes Visum, keine geeigneten Reisedokumente oder andere Dokumente haben, die für Ihre Reise erforderlich sind; oder (ii) Sie gegen etwaige Regeln und Beschränkungen von Fluggesellschaften verstoßen; oder
- wenn Sie ohne unsere vorherige Zustimmung Änderungen an Ihrer Buchung vorgenommen haben.

**8.2.4.** Informieren Sie uns unverzüglich.

Um die Anschlussgarantie in Anspruch zu nehmen, müssen Sie uns unverzüglich telefonisch informieren, sobald Sie von einer Änderung Kenntnis erlangt haben. Unsere Kontaktdaten finden Sie in der Einleitung. Wenn Sie uns nicht unverzüglich informieren, verfällt Ihr Recht auf Inanspruchnahme der Anschlussgarantie.

**8.2.5.** Unterstützung zu Anschlussgarantie – andere Flüge oder Rückerstattung.

Nachdem wir über die Änderung informiert wurden, bieten wir Ihnen die Auswahl aus einer der folgenden Optionen an:

- a) andere Flüge zu Ihrem Endziel auf unsere Kosten (der genaue Flug/die genauen Flüge, die von uns angeboten werden, werden Ihnen mitgeteilt);
- b) eine Rückerstattung des Preises, den Sie für den/die ungenutzten Flug/Flüge zum Zeitpunkt Ihrer Buchung bezahlt haben; oder
- c) Flug/Flüge für die Rückkehr zum Flughafen Ihres Abflugs auf unsere Kosten (der/die genauen Flug/Flüge, die von uns angeboten werden, werden Ihnen mitgeteilt).

Wenn wir Ihnen keinen/keine zumutbaren Flug/Flüge zu Ihrem Endziel anbieten können, sind wir berechtigt, Sie auf Ausweichflughäfen zu verweisen. In diesem Fall übernehmen wir Ihre Kosten für den Transport zum alternativen Flughafen.

Wenn bis zur ursprünglichen Abflugzeit des betroffenen Flugs mehr als 48 Stunden verbleiben, wählen wir nach unserem alleinigen Ermessen eine in 8.3.5 aufgeführte Option.

**8.2.6.** Annahme der angebotenen Hilfe Ihrerseits

Sie müssen uns, nachdem Sie weitere Informationen von uns über Ihre Möglichkeiten, wie in Abschnitt 5 a)-c) oben dargelegt, erhalten haben, so schnell wie möglich antworten und mitteilen, wofür Sie sich entschieden haben. Wenn wir Ihre Antwort nicht innerhalb einer angemessenen Frist (auf keinen Fall länger als 24 Stunden) erhalten, erlischt Ihr Recht auf Nutzung der Anschlussgarantie.

**8.2.7.** Zusätzliche Entschädigungen

Zusätzlich zu Ihren in diesem Abschnitt 8.3 beschriebenen Rechten, berechtigt Sie die Anschlussgarantie zu Folgendem:

- **Unterbringung:** Wenn eine Änderung dazu führt, dass Sie keine Übernachtungsmöglichkeit haben (22:00-08:00 Uhr), übernehmen wir die Unterbringungskosten für eine oder mehrere Übernachtungen. Die von der Anschlussgarantie abgedeckte Entschädigung ist auf insgesamt 50 USD pro Passagier beschränkt. Jegliche Entschädigung für Unterbringungskosten, die Sie von der Fluggesellschaft erhalten, wird von der Erstattung im Rahmen der Anschlussgarantie abgezogen.
- **Speisen und Getränke** – Wenn eine Flugänderung zu einer Verspätung Ihres Flugs oder Ihrer Flüge um mehr als 4 Stunden führt, übernehmen wir die Kosten für Speisen und Getränke in Höhe von insgesamt maximal 10 USD pro Fluggast, für den die Anschlussgarantie gilt. Von der Fluggesellschaft erstattete Kosten für Speisen und Getränke werden von der Erstattung im Rahmen der Anschlussgarantie abgezogen.

Beachten Sie, dass Sie die Ausgaben selbst bezahlen und uns die Quittung(en) für solche Ausgaben zur Verfügung stellen müssen.

## 9. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

### 9.1. Bezahlung

**9.1.1.** Zahlungen für Reiseleistungen werden entweder von uns (in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n), die die Zahlungsabwicklungsfunktion zur Verfügung stellen) oder vom Leistungserbringer abgewickelt. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre Zahlungsinformationen, wie Kredit- oder Debitkarteninformationen, eventuell mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) teilen müssen, um die Zahlung abzuwickeln. Alle Zahlungsinformationen, die unseren Kunden gehören, werden auf einem sicheren Server verschlüsselt, wenn Sie mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) geteilt werden.

**9.1.2.** Je nach Buchungskriterien und hinzugebuchten Leistungen kann die Zahlung in zwei getrennte Transaktionen aufgeteilt werden, eine Belastung durch uns und eine durch den Leistungserbringer. Ihnen wird nicht mehr als der aktuelle Gesamtpreis belastet, der auf unserer Webseite angezeigt wird. Die gleichen Sicherheitsmaßnahmen werden angewendet.

**9.1.3.** Damit wir Ihre Zahlung abwickeln können, müssen Sie sicherstellen, dass ausreichende Mittel zur Verfügung stehen z.B. ihr Konto über eine ausreichende Deckung verfügt. Sollten bei der Abwicklung Ihrer Zahlung Probleme auftreten, werden wir einen erneuten Versuch unternehmen, Ihre Zahlung in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsdienstleister(n) abzuwickeln. Sollte dies nicht zu einer Bewirkung der Zahlung (und Erfüllung der Forderung) führen, werden wir Sie schnellstmöglich zwecks Mitteilung Ihrer Instruktion im Hinblick auf eine andere Zahlungsart kontaktieren. Sollte die Bewirkung der Zahlung auch nach Maßgabe dieser weiteren Instruktionen nicht möglich sein, wird der offene Forderungsbetrag an einen Inkassodienstleister übergeben.

### 9.2. Zahlungsbetrug

Sollte der Verdacht bestehen, dass ein Betrug begangen wird, behalten wir uns das Recht vor, die Abwicklung einer solchen Zahlung abzulehnen. Eine Legitimation der Zahlung kann verlangt werden, falls der Verdacht einer Straftat besteht. Alle Arten von Zahlungsbetrug werden der Polizei gemeldet und an ein Inkassounternehmen weitergeleitet.

## 10. REKLAMATIONEN

### 10.1. Forderungen in Bezug auf die Leistung von Reiseleistungen

Alle Probleme, Stellungnahmen oder Forderungen in Bezug auf die tatsächliche Erbringung von Reiseleistungen müssen unmittelbar dem jeweiligen Leistungserbringer (Reiseveranstalter, Fluggesellschaft, Versicherer, Mietwagengesellschaft, Hotel) mitgeteilt werden, mit dem Sie den Vertrag über die jeweilige Reiseleistung geschlossen haben. Siehe auch Abschnitt 11 in Bezug auf Ihre Rechte gemäß der EU-Verordnung.

### 10.2. Reklamationen in Bezug auf unsere eigenen Leistungen

Reklamationen in Bezug auf unsere eigenen Leistungen werden ausschließlich schriftlich bearbeitet und müssen innerhalb von zwei Monaten nach dem Ende Ihrer Reise eingereicht werden. [Das entsprechende Reklamationsformular kann man hier finden.](#)

Das Reklamationsformular muss per Post oder E-Mail an die folgende Adresse geschickt werden:

**Postadresse:** Etraveli AB

**z. Hd.:** Kundenbeziehungen

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Schweden

**E-Mail-Adresse:** [customer.relations.DE@support.etraveli.com](mailto:customer.relations.DE@support.etraveli.com)

## 11. KUNDENRECHTE GEMÄSS EU-VERORDNUNG

### 11.1. Stornierte oder verspätete Flüge

Wenn Sie in die EU oder aus der EU oder mit einem EU- Luftfahrtunternehmen reisen, haben Sie das Recht, eine Erstattung der Kosten zu fordern, die Sie direkt bei der entsprechenden Fluggesellschaft geltend machen können, sofern Ihr Flug storniert wurde, verspätet ist oder Sie nicht befördert wurden. [Für weitere Information in Bezug auf die EG-Verordnung 261/2004, klicken Sie bitte hier.](#)

### 11.2. Haftung des Luftfahrtunternehmens

Die EG-Verordnung (889/2002) über die Haftung des Luftfahrtunternehmens im Fall von Unfällen. [Die Verordnung ist](#)



## 12. HAFTUNG

**12.1.** Sie akzeptieren, dass wir zwischen Ihnen und dem Leistungserbringer als Vermittler auftreten. Wir sind unter keinen Umständen verantwortlich für die bei einem oder mehreren Leistungserbringern gebuchten Reiseleistungen und übernehmen keine Verantwortung für etwaige Ungenauigkeiten von im Portal bereitgestellten Informationen, welche vom jeweiligen Leistungserbringer zur Verfügung gestellt wurden.

**12.2.** Sollte ein Leistungserbringer aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sein, die Reiseleistung zu erbringen, insbesondere im Falle der Insolvenz des Leistungserbringers, können wir nur in unserer Rolle als Vermittler tätig werden und nur diejenigen Zahlungen erstatten, die wir selbst bereits von dem betreffenden Leistungserbringer erhalten haben.

**12.3.** In Bezug auf unsere eigenen Leistungen haften wir auf Schadensersatz nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist. Bei Pflichtverletzungen – gleich aus welchem Rechtsgrund – haben wir Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit zu vertreten. Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir nur: (a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und (b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

**12.4.** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden wir nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten haben.

## 13. ANWENDBARES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG

### 13.1. Anwendbares Recht

Für diese AGB und den Vertrag zwischen Ihnen und uns gilt finnisches Recht unter Ausschluss materiellen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts über den internationalen Warenkauf.

Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendung zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in welchem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt. Nichts in diesen AGB, einschließlich Abschnitt 13.1, beeinträchtigt Ihre Rechte als Verbraucher, sich auf solche zwingenden Vorschriften Ihres Heimatrechts zu berufen.

### 13.2. Online-Streitschlichtung

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die Online-Streitschlichtung (ODS) bereit:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 14. DATENSCHUTZ

Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Detaillierte Informationen in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer persönlichen Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Mit Wirkung vom: 2018-05-04

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR PAUSCHALREISEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGBs“) gelten zwischen Ihnen („Sie“ oder der „Kunde“) und OY SRG Finland AB („Wir“ oder „Uns“), dem Betreiber des Buchungsportals at.mytrip.com (fortan „Portal“) (im Folgenden das „Portal“ genannt).

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nur, wenn Sie eine Pauschalreise erwerben, die unter die Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und damit verbundene Reiseleistungen fällt. Bei separaten Flug-, Hotel-, Versicherungs-, Mietwagen- und andere auf dem Portal angebotenen Reiseleistungen handeln wir ausschließlich in unserer Eigenschaft als Vermittler gemäß den Reisebedingungen.

Sie müssen mindestens 18 Jahre alt sein und als Privatverbraucher handeln, um auf dem Portal eine Buchung zu machen. Ein Privatverbraucher ist, im Gegensatz zu einem Unternehmen, eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft abschließt für Zwecke, die überwiegend außerhalb ihrer gewerblichen Tätigkeit und/oder Tätigkeit als Selbstständiger liegen.

### OY SRG FINLAND AB (Mytrip)

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

E-Mail: [info@support.at.mytrip.com](mailto:info@support.at.mytrip.com)

Telefonnummer: 0043-12650615

## 1. VERTRAG

- 1.1.** Diese Vereinbarung ist für die Parteien verbindlich, sobald wir die Buchung des Reisenden schriftlich bestätigt haben, falls nichts anderes vereinbart wurde. Die Informationen, die Sie erhalten, bevor Sie Ihre Buchungsanfrage im Portal aufgeben, sowie die Informationen in Ihrer Buchungsbestätigung sind ebenfalls Teil der Vereinbarung zwischen den Parteien (zusammen mit diesen Geschäftsbedingungen für Pauschalreisen im Folgenden als „AGB für Pauschalreisen“ bezeichnet). Das Recht, von Vereinbarungen zurückzutreten, gilt nicht für Vereinbarungen über Pauschalreisen.
- 1.2.** „Sie“ oder der „Reisende“ ist die Person, unter deren Namen die AGB für Pauschalreisen abgeschlossen wurden. Der Reisende ist für Zahlungen gemäß den AGB für Pauschalreisen verantwortlich. Jede Änderung und Stornierungen müssen durch den Reisenden erfolgen. Ausnahmen sind möglich, wenn der Reisende schwer erkrankt und nicht in der Lage ist, die Änderung oder Stornierung vorzunehmen. Der Reisende haftet dafür, uns die korrekten Buchungsdaten für die anderen Personen, die an der Pauschalreise teilnehmen, mitzuteilen. Jegliche Erstattungen von unserer Seite erfolgen an den Reisenden.
- 1.3.** Bitte beachten Sie, dass Dritte wie Fluggesellschaften, Hotels, Versicherer, Mietwagenunternehmen oder andere Dienstleister, die Reisedienstleistungen erbringen, ihre eigenen Geschäftsbedingungen für ihre Dienstleistungen haben. Indem Sie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pauschalreisen zustimmen, tritt der Vertrag für die tatsächliche Erbringung von Reisedienstleistungen (z. B. Beförderungsverträge, Versicherungsverträge oder Mietverträge) direkt zwischen Ihnen und dem jeweiligen Dienstleister in Kraft. Bitte beachten Sie, dass die in diesem Anhang (Anhang 1) genannten Hotelleistungen von Travelscape LLC vermittelt werden. **Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Travelscape LCC können Sie lesen, wenn Sie diesem Link folgen.**
- 1.4.** Die in der Buchungsbestätigung angegebenen Zeiten für den Abflug sind vorläufig. Wir werden die genauen Abflugzeiten sobald wie möglich bestätigen (sofern möglich), auf jeden Fall jedoch spätestens 20 Tage vor dem Abflug.
- 1.5.** Wir werden allgemeine Informationen zu Anforderungen hinsichtlich Personalausweis/Reisepass und Visabestimmungen zur Verfügung stellen.
- 1.6.** Wir werden allgemeine Informationen über jedwede gesundheitsbezogene Regeln und Vorschriften am Zielort zur Verfügung stellen.
- 1.7.** Ein Anschlussflug oder jedwede Spezialarrangements sind in diesen AGB für Pauschalreisen nur enthalten, wenn diese zusammen und gleichzeitig mit den Reiseleistungen, die Teil des Pakets sind, gebucht werden, oder wenn sie zusammen mit den anderen Pauschalreiseleistungen zu einem Gesamtpreis verkauft werden.
- 1.8.** Sonderwünsche oder Sonderleistungen auf Wunsch des Reisenden sind nur enthalten, wenn wir diese ausdrücklich schriftlich bestätigt haben.
- 1.9.** Sie werden aufgefordert, alle Daten auf ihre Richtigkeit zu überprüfen, bevor Sie Ihre Buchungsanfrage abschließen. Des Weiteren werden Sie aufgefordert, die Buchungsbestätigung/Reiseunterlagen bei Erhalt zu prüfen, um sicherzustellen, dass alle Angaben korrekt sind, einschließlich dass die Schreibweise von Namen korrekt ist und den Namen in den Pässen entspricht. Jedwede Fehler müssen uns so schnell wie möglich mitgeteilt werden. Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen eine Gebühr in Höhe unserer tatsächlichen Kosten für die Berichtigung der fehlerhaften Angaben sowie eine angemessene Entschädigung für die uns durch die Korrektur verursachte Mehrarbeit in Rechnung zu stellen. Wenn wir oder ein anderer von uns beauftragter Dritter für den Fehler verantwortlich sind, wird er für den Reisenden kostenlos korrigiert.
- 1.10.** Der Reisende hat uns unverzüglich über Änderungen an der Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder anderen Informationen zu informieren, die wir benötigen, um den Reisenden in Bezug auf die Buchung zu kontaktieren. Wir haften nicht dafür wenn Sie, aufgrund von Umständen, die nach normalem Ermessen außerhalb unseres Einflussbereichs liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (i) Sie haben uns eine falsche E-Mail-Adresse mitgeteilt; (ii) Ihre E-Mail-Einstellungen lassen es nicht zu, dass Sie von uns eine E-Mail empfangen können; oder (iii) Ihre E-Mail-Einstellungen behandeln unsere E-Mail als Spam, eine Nachricht von uns nicht erhalten.
- 1.11.** Einige Pauschalreisen erfordern eine Mindestteilnehmerzahl, damit die Reise stattfindet. In diesem Fall wird der Reisende während des Buchungsprozesses hierüber deutlich informiert.
- 1.12.** Wenn die Pauschalreise Flugtickets enthält, werden solche Flüge in der richtigen Reihenfolge genutzt. Wenn nicht, werden viele Fluggesellschaften die Beförderung auf den nachfolgenden Flugabschnitten ablehnen (die Nichtbenutzung eines Reiseabschnitts kann z.B. das restliche Ticket ungültig machen). Wenn Sie bei Ihrem Hin- und Rückflugticket nicht zum Hinflug erscheinen (No-Show), kann Ihr Rückflug von der Fluggesellschaft storniert werden.

## 2. PREIS UND ZAHLUNG

- 2.1.** Der Preis für die Pauschalreise wird so festgelegt, dass der Gesamtpreis der gesamten Pauschalreise deutlich ist. Der Preis beinhaltet alle Leistungen, die von den AGB für Pauschalreisen abgedeckt sind und alle obligatorischen Zusatzgebühren, Steuern und Abgaben. Wir sind zudem verpflichtet, den Reisenden über eventuelle zusätzlich anfallende Kosten zu informieren.
- 2.2.** Der Reisende muss den Preis der Pauschalreise spätestens zu dem in den AGB für Pauschalreisen angegebenen Zeitpunkt bezahlen.

**2.3.** Wenn der Reisende den Preis der Pauschalreise nicht gemäß den AGB für Pauschalreisen bezahlt, behalten wir uns das Recht vor, die AGB für Pauschalreisen zu kündigen, die Pauschalreise zu stornieren und unsere weiteren Dienstleistungen einzubehalten. Darüber hinaus können wir Ihnen eine angemessene Entschädigung zur Deckung der Kosten in Rechnung stellen, die uns aufgrund der Nichterfüllung Ihrer Zahlungsverpflichtungen entstanden sind.

**2.4.** Sofern nicht ausdrücklich anderweitig angegeben, bezieht sich der Preis der Pauschalreise auf die Übernachtung für zwei Personen in einem gemeinsamen Doppelzimmer. Wenn Sie eine Übernachtung für eine Person in einem Doppelzimmer oder einem größeren Zimmer, das für mehr als eine Person vorgesehen ist, buchen, sind wir berechtigt, eine Zusatzgebühr zu berechnen.

**2.5.** Die Zahlungsabwicklung für Reiseleistungen erfolgt entweder durch uns (in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsverkehrsdienstleister(n), der/die die Zahlungsabwicklungsfunktion zur Verfügung stellt/stellen) oder seitens des Dienstleisters. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre Zahlungsinformationen, wie Kredit- oder Debitkarteninformationen, eventuell an unseren (unsere) Zahlungsverkehrsdienstleister(n) weitergeben müssen, um die Zahlung abzuwickeln. Zahlungsdaten unserer Kunden werden, wenn sie an unsere(n) Zahlungsdienstleister weitergegeben werden, auf einem sicheren Server verschlüsselt.

**2.6.** Je nach Buchungskriterien und Zusatzleistungen kann die Zahlung in zwei getrennte Transaktionen aufgeteilt werden, eine Belastung von uns und eine vom Dienstleister. Ihnen wird nicht mehr als der tatsächliche Gesamtpreis belastet, der auf unserer Webseite angezeigt wird. Es finden dieselben Sicherheitsmaßnahmen Anwendung.

**2.7.** Damit wir Ihre Zahlung abwickeln können, müssen Sie sicherstellen, dass ausreichende Mittel zur Verfügung stehen. Sollte in Bezug auf die Abwicklung Ihrer Zahlung irgendein Problem auftauchen, werden wir nochmals versuchen, Ihre Zahlung in Zusammenarbeit mit unserem (unseren) Zahlungsverkehrsdienstleister(n) abzuwickeln. Wenn dies nicht zu einer erfolgreichen Abbuchung von Geldbeträgen von Ihrem Konto führt, werden wir Sie so schnell wie möglich kontaktieren, um Ihnen Anweisungen oder andere Zahlungsarten mitzuteilen. Wenn Ihre Zahlung nach solchen weiteren Anweisungen nicht bei uns eingeht, wird Ihre ausstehende Zahlung an ein Inkassounternehmen übergeben.

**2.8.** Sollte der Verdacht bestehen, dass ein Betrug begangen wird, behalten wir uns das Recht vor, die Abwicklung einer solchen Zahlung abzulehnen. Es kann eine Legitimationsprüfung der Zahlung verlangt werden, falls Verdacht auf ein Verbrechen besteht. Alle Arten von Zahlungsbetrug werden der Polizei gemeldet und an ein Inkassounternehmen weitergeleitet.

### **3. RECHT DES REISENDEN AUF ÄNDERUNGEN UND STORNIERUNG**

**3.1.** Der Reisende hat das Recht, an der gebuchten Pauschalreise Änderungen vorzunehmen, wenn dies gemäß den AGB für Pauschalreisen gestattet ist. Änderungen an der Pauschalreise können zu zusätzlichen Kosten für den Reisenden führen, die von uns oder einer anderen Partei auferlegt werden.

Änderungen an regulären Flugtickets sind in der Regel nicht zulässig. Jedwede Änderungen an einem Flugticket nachdem dieses ausgestellt wurde, können als Stornierung und nachfolgender Kauf eines Ersatzflugtickets angesehen werden. Wir behalten uns daher das Recht vor, Ihnen die tatsächlichen Kosten in Rechnung zu stellen. Wenn die Pauschalreise auf Wunsch des Reisenden geändert wird, z. B. ein geänderter Abflugort, ein geändertes Abflugdatum, ein geändertes Ziel, ein Hotelwechsel oder ein geänderter Reisezeitraum, wird dies immer als Stornierung und eine neue Buchung zu dem Preis angesehen, der zum Zeitpunkt der neuen Buchung verfügbar ist.

Wenn eine Fluggesellschaft eine Änderung zulässt, behalten wir uns das Recht vor, die tatsächlichen Kosten für die Änderung gemäß den Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft in Rechnung zu stellen.

Unsere Verwaltungsgebühr für Änderungen basiert auf dem ursprünglichen Auftragswert wie folgt:

<b>Auftragswert</b>	<b>Bearbeitungsgebühr pro Person</b>
1-100€	21€
101-350€	57€
351-750€	78€
751€-	93€

*Änderungen, die am selben Tag wie die Buchung vorgenommen wurden:*

<b>Auftragswert</b>	<b>Bearbeitungsgebühr pro Person</b>
1-350€	21€
351€-	30€

Die Gebühren werden in der Landeswährung gemäß dem IATA-Wechselkurs (IATA Consolidated Exchange Rate (ICER)) zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung berechnet.

**3.2.** Der Reisende hat das Recht, die Reise zu stornieren. Wir behalten uns das Recht vor, vom Reisenden eine Entschädigung zur Deckung der Kosten, die uns durch die Stornierung entstehen, zu verlangen. Zudem erheben wir eventuell angemessene, standardmäßige Stornogebühren abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung seitens des Reisenden, sofern dies Teil der AGB für Pauschalreisen ist. Wenn wir Sie nicht über solche Standard-Stornogebühren informiert haben, sind wir weiterhin berechtigt, eine angemessene Stornogebühr zu berechnen.

Üblicherweise gestatten Fluggesellschaften keine Stornierung von Flugtickets. Wenn dies von der jeweiligen Fluggesellschaft gestattet ist, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen die tatsächlichen Stornierungskosten gemäß den Geschäftsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft in Rechnung zu stellen.

Wenn ein Hotel eine Stornierung gestattet, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen die tatsächlichen Kosten der Stornierung gemäß den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Hotels in Rechnung zu stellen.

Unsere Bearbeitungsgebühr für Stornierungen beträgt €60 pro Person. Die Gebühren werden in der Landeswährung gemäß dem IATA-Wechselkurs (IATA Consolidated Exchange Rate (BSR)) zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung berechnet.

#### **4. RECHT DES REISENDEN AUF ABTRETUNG DES VERTRAGS**

**4.1.** Der Reisende kann seine Pflichten gemäß diesen AGB für Pauschalreisen an jede andere Person abtreten, die alle Geschäftsbedingungen für die Teilnahme an der Pauschalreise erfüllt. Ein Beispiel für eine solche Geschäftsbedingung ist, dass der betreffende Dienstleister oder ein anderer von uns gemäß diesen AGB für Pauschalreisen beauftragter Dritter, der Änderung des Reisenden zustimmen muss, damit diese hierunter gültig ist. Der Reisende muss uns den Antrag auf Abtretung innerhalb einer angemessenen Frist vor der Abreise mitteilen. Wenn die Mitteilung sieben Tage vor der Abreise erfolgt, gilt sie als innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt.

**4.2.** Eventuell berechnen wir Ihnen für die Abtretung eine angemessene Gebühr. Die Gebühr darf die Kosten, die uns aufgrund der Abtretung entstehen, nicht überschreiten und wir müssen zeigen können, wie die Kosten berechnet werden.

In der Regel gestatten Fluggesellschaften keine Abtretung von Flugtickets. Jedwede Abtretung eines Flugtickets nachdem es ausgestellt wurde, kann als Stornierung und Kauf eines Ersatztickets angesehen werden. Wir behalten uns daher das Recht vor, Ihnen die tatsächlichen Kosten in Rechnung zu stellen.

Wenn eine Fluggesellschaft eine Abtretung gestattet, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen die tatsächlichen Kosten der Abtretung gemäß den Geschäftsbedingungen der betreffenden Fluggesellschaft in Rechnung zu stellen.

Unsere Bearbeitungsgebühr für Abtretungen (einschließlich der Änderung von Namen) beträgt 75 EUR pro Person.

**4.3.** Der Abtretende und der Übernehmer haften uns gegenüber gesamtschuldnerisch für ausstehende Zahlungen für die Pauschalreise und für die Kosten, die uns aufgrund einer solchen Abtretung zusätzlich entstehen.

#### **5. ÄNDERUNGEN VOR DER ABREISE**

##### **5.1. Änderungen der Vertragsbedingungen**

Wir sind berechtigt, Änderungen an den AGB für Pauschalreisen vorzunehmen, vorausgesetzt, dass wir den Reisenden auf eine deutliche und verständliche Art und Weise auf einem dauerhaften Datenträger über die Änderung informieren. Wenn die Änderung unwesentlich ist, z. B. geringfügige Änderungen der Flugzeiten; hat der Reisende keinen Anspruch auf Preisnachlass oder Entschädigung. Im Falle wesentlicher Änderungen an der Pauschalreise muss dem Reisenden nach Möglichkeit eine alternative Pauschalreise oder das Recht zur Stornierung der AGB für Pauschalreisen ohne Zahlung einer Stornogebühr angeboten werden.

##### **5.2. Änderungen des Preises**

**5.2.1.** Wir können den Preis der Pauschalreise erhöhen, wenn unsere Kosten aufgrund von Änderungen der Treibstoffkosten, Steuern oder staatlich erhobener Gebühren, oder aufgrund von Wechselkursen steigen.

**5.2.2.** Der Preis der Pauschalreise kann um einen Betrag erhöht werden, der dem Anteil des Reisenden an den erhöhten Kosten entspricht, die uns entstanden sind. Das Recht auf Preiserhöhung gilt, wenn die erhöhten Kosten pro Buchung 9,5 EUR übersteigen.

**5.2.3.** Für den Fall, dass unsere Kosten aufgrund von einem der oben aufgeführten Gründe um insgesamt 9,5 EUR pro Buchung oder mehr sinken, müssen wir den Preis der Pauschalreise senken. Wenn wir eine solche Preisminderung vornehmen, sind wir berechtigt, unsere tatsächlichen Bearbeitungskosten abzuziehen.

**5.2.4.** Wir müssen den Reisenden über jedwede Preisänderungen so schnell wie möglich informieren. Die Mitteilung muss die Gründe für die Änderung und wie die Preisänderung berechnet wurde aufführen.

**5.2.5.** Der Preis darf in den letzten 20 Tagen vor dem Abreisedatum nicht erhöht und muss nicht gesenkt werden.

**5.2.6.** Wenn wir auf unser Recht verzichten, den Preis gemäß 5.2.1 zu erhöhen, sind wir nicht verpflichtet, den Preis

gemäß 5.2.3 zu senken.

### **5.3. Recht des Reisenden, den Vertrag ohne Stornogebühr zu kündigen**

**5.3.1.** 1. Wenn der Reisende die AGB für Pauschalreisen aufgrund einer wesentlichen Änderung der Bedingungen kündigen möchte, z. B. wenn der Preis um mehr als 8 % des Gesamtbetrags für die Pauschalreise gestiegen ist, muss der Reisende uns innerhalb einer angemessenen Frist, wie von uns in der Mitteilung der betreffenden Änderung angegeben, über die Stornierung informieren. Wenn der Reisende uns nicht über die Kündigung informiert, ist der Reisende an die neuen Bedingungen der AGB für Pauschalreisen gebunden.

**5.3.2.** 2. Wenn die AGB für Pauschalreisen gekündigt werden, müssen wir den Preis für die gesamte Pauschalreise ohne unbillige Verzögerung und spätestens 14 Tage nach dem Tag, an dem der Vertrag gekündigt wurde, erstatten.

### **5.4. 4. Das Recht auf Vertragskündigung bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Ereignissen**

**5.4.1.** Sowohl wir als auch der Reisende haben das Recht, den Vertrag zu kündigen, wenn die Pauschalreise zum jeweiligen Bestimmungsort durch unvermeidliche und außergewöhnliche Ereignisse am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe wesentlich beeinträchtigt wird. Mit unvermeidlichen und außergewöhnlichen Ereignissen sind beispielsweise schwere Sicherheitsprobleme wie Krieg, Terrorismus, Ausbrüche schwerer Krankheiten oder Naturkatastrophen gemeint. In solchen Fällen hat der Reisende das Recht, die AGB für Pauschalreisen ohne Zahlung einer Stornogebühr zu kündigen. Wenn wir die AGB für Pauschalreisen gemäß diesem Absatz kündigen, hat der Reisende keinen Anspruch auf eine Entschädigung, die über eine vollständige Rückerstattung in der in 5.3.2 dargelegten Weise hinausgeht.

**5.4.2.** Der Reisende ist nicht berechtigt, die AGB für Pauschalreisen zu kündigen, wenn die unvermeidbaren und außergewöhnlichen Ereignisse zum Zeitpunkt der Buchung der Pauschalreise und des Abschlusses der AGB für Pauschalreisen allgemein bekannt waren.

**5.4.3.** Um festzustellen, ob es sich um ein schwerwiegendes Ereignis gemäß dem, was oben angegeben ist, handelt, müssen Fachleute örtlicher oder internationaler Behörden (wie z. B. das Außenministerium) befragt werden.

## **6. HAFTUNG DES VERANSTALTERS FÜR REALISIERUNG DER PAUSCHALREISE**

### **6.1. Nichterbringung**

Wenn eine Reiseleistung nicht gemäß den AGB für Pauschalreisen erbracht wird, müssen wir den Fehler innerhalb einer angemessenen Frist beheben. Wir sind jedoch nicht verpflichtet, den Fehler zu beheben, wenn dies unmöglich ist oder wenn eine solche Abhilfe unverhältnismäßige Kosten verursachen würde. Wenn wir nicht in der Lage sind, den Fehler zu beheben, kann der Reisende Anspruch auf eine Preisminderung und zusätzliche Entschädigung haben.

### **6.2. Sachmängel**

**6.2.1.** Wenn nach der Abreise ein wesentlicher Teil der Reiseleistungen nicht erbracht werden kann, werden wir nach Möglichkeit gleichwertige oder mindestens gleichwertige Alternativen ohne zusätzliche Kosten für den Reisenden anordnen. Wenn wir dies nicht anbieten können, können wir eine minderwertige Alternative in Kombination mit einer angemessenen Preisminderung anbieten. Der Reisende darf solche Alternativen nur ablehnen, wenn sie mit denen, die gemäß den AGB für Pauschalreisen hätten geliefert werden sollen, als nicht vergleichbar angesehen werden können oder wenn der angebotene Preisnachlass nicht als angemessen betrachtet werden kann.

**6.2.2.** Wenn wir keine Alternativen anbieten können oder wenn der Reisende das Recht hat, solche Alternativen gemäß 6.2.1 abzulehnen, hat der Reisende eventuell Anspruch auf eine Preisminderung und Entschädigung.

**6.2.3.** Im Falle eines Fehlers, der die Bereitstellung der Pauschalreise wesentlich beeinträchtigt und den wir nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums behoben haben, kann der Reisende die AGB für Pauschalreisen kündigen und hat zudem eventuell Anspruch auf einen Preisnachlass und zusätzliche Entschädigung.

**6.2.4.** Wenn wir keine Alternativen anbieten können oder wenn der Reisende das Recht hat, solche Alternativen gemäß 6.2.1 abzulehnen, oder wenn der Reisende die AGB für Pauschalreisen gemäß 6.2.3 gekündigt hat, vorausgesetzt, dass die Pauschalreise einen Transport beinhaltet, und der Reisende ist zu einer solchen Zeit am Reiseziel, hat der Reisende das Recht auf eine gleichwertige Rückführung ohne unangemessene Verzögerung und ohne zusätzliche Kosten.

## **7. PREISMINDERUNG UND ENTSCHÄDIGUNG**

**7.1.** Preisnachlässe fallen nicht an, wenn wir nachweisen können, dass der Fehler auf dem Reisenden beruht oder der Verantwortung des Reisenden unterliegt.

**7.2.** Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn wir nachweisen können, dass der Fehler durch den Reisenden oder einen Dritten ohne eine Verbindung zu der tatsächlichen Erbringung der Pauschalreiseleistungen verursacht wurde, oder wenn der Mangel auf unvermeidbare und außergewöhnliche Ereignisse zurückzuführen ist.

**7.3.** Wenn der Fehler auf jemanden zurückzuführen ist, den wir beauftragt haben (z. B. Dienstleister), sind wir nur dann von der Haftung für die Zahlung einer Entschädigung nach diesen AGB für Pauschalreisen befreit, wenn der von uns

beauftragte Dritte frei von Haftung im Sinne dieser Vorschrift, Regelung oder Bestimmung wäre. Dasselbe gilt, wenn der Fehler in einem früheren Stadium der Leistungserbringung auf einen Dritten zurückzuführen ist.

**7.4.** Der Reisende hat keinen Anspruch auf Entschädigung aufgrund der Tatsache, dass wir die Pauschalreise storniert haben, wenn wir nachweisen, dass weniger Personen als die vorab festgelegte Mindestzahl (soweit vorhanden) sich für die Pauschalreise angemeldet haben und der Reisende schriftlich innerhalb einer angemessenen Frist, die in diesen AGB für Pauschalreisen festgelegt ist, darüber informiert wurde, dass die Pauschalreise storniert wurde.

Unsere Mitteilung über die Stornierung einer Reise muss spätestens

- 20 Tage vor Abflug erfolgen, wenn die Pauschalreise länger als 6 Tage dauert
- 7 Tage vor Abflug erfolgen, wenn die Pauschalreise zwischen 2 und 6 Tage dauert
- 48 Stunden vor Abflug erfolgen, wenn die Pauschalreise kürzer ist als 2 Tage

**7.5.** Die Entschädigung im Rahmen dieser AGB für Pauschalreisen beinhaltet die Entschädigung für rein finanziellen Schaden, Personenschaden und Sachschaden. Der Reisende ist verpflichtet, den Verlust so weit wie möglich abzuschwächen.

**7.6.** Ergibt sich aus der Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verknüpfte Reisearrangements oder anderen verbindlichen Rechtsvorschriften keine andere Beschränkung, so ist unsere Haftung für Verluste auf das Dreifache des Gesamtpreises der Pauschalreise begrenzt. Diese Beschränkung gilt nicht bei Personen- oder Schadensfällen, die von uns vorsätzlich oder aus Fahrlässigkeit verursacht wurden.

## **8. REKLAMATIONEN**

**8.1.** Der Reisende kann seine Rechte gemäß diesen AGB für Pauschalreisen nur geltend machen, wenn er uns innerhalb eines angemessenen Zeitraums, nachdem er einen solchen bemerkt hat oder hätte bemerken müssen, über den Fehler oder den Sachverhalt informiert. Dies sollte so schnell wie möglich und möglichst bereits am Bestimmungsort während der Pauschalreise erfolgen. Wenn wir eine Preisminderung oder eine zusätzliche Entschädigung für Verluste (falls vorhanden) beschließen, wird der Zeitpunkt der Mitteilung seitens des Reisenden berücksichtigt, sofern Verzögerungen bei der Mitteilung bedeuteten, dass wir den Fehler hätten beheben können.

**8.2.** Ungeachtet der Bestimmungen unter 8.1 kann sich der Reisende auf seine Rechte gemäß diesen AGB für Pauschalreisen berufen, wenn wir grob fahrlässig oder unter Verletzung des Grundsatzes von Treu und Glauben gehandelt haben.

## **9. PFLICHTEN DES REISENDEN WÄHREND DER REISE**

### **9.1. Anweisungen des Veranstalters**

Der Reisende ist verpflichtet, den Anweisungen des Reiseleiters oder, falls vorhanden, anderer Personen, die wir für die Bereitstellung der Pauschalreise, verpflichtet, zu folgen. Der Reisende ist dafür verantwortlich, jegliche Verhaltensregeln, die für die Pauschalreise oder am Reiseziel gelten, einzuhalten und dafür verantwortlich, sich auf eine Art und Weise zu verhalten, die Mitreisende oder andere nicht stört. Wenn der Reisende wesentlich gegen diese Bestimmung verstößt, können wir die AGB für Pauschalreisen kündigen und der Reisende hat keinen Anspruch auf eine Entschädigung oder Rückerstattung.

### **9.2. Haftung des Reisenden für Verluste**

Der Reisende haftet uns gegenüber für Verluste oder Schäden, die uns durch Fahrlässigkeit des Reisenden entstehen.

### **9.3. Verantwortlichkeit des Reisenden für Formalitäten**

**9.3.1.** Der Reisende ist persönlich dafür verantwortlich, die erforderlichen Formalitäten für die Pauschalreise einzuhalten, einschließlich zum Beispiel in Besitz eines gültigen Passes, Visums, Impfungen und Versicherungen zu sein.

**9.3.2.** Für alle Transportleistungen, wie z. B. Flüge, die in der Pauschalreise enthalten sind, muss der Reisende den Check-in gemäß der Buchungsbestätigung, den Reisedokumenten oder anderen Anweisungen von uns oder dem Dienstleister vorgenommen haben.

**9.3.3.** Der Reisende haftet persönlich für alle Kosten, die aufgrund von Mängeln in den oben genannten Formalitäten entstehen, z. B. Rückführung aufgrund des Fehlens eines Reisepasses, es sei denn, die Mängel wurden durch falsche Angaben von uns verursacht.

**9.3.4.** Der Reisende ist dafür verantwortlich, jedwede von uns gemäß diesen AGB für Pauschalreisen gelieferten Informationen zur Kenntnis zu nehmen.

### **9.4. Abweichung von der Veranstaltung**

Reisende, die von der Pauschalreise abweichen/diese verlassen, nachdem die Pauschalreise begonnen hat, sind verpflichtet, uns hierüber zu informieren.

## **10. PFLICHT DES VERANSTALTERS HILFE ZU LEISTEN**

Wenn der Reisende während der Pauschalreise auf Schwierigkeiten stößt, sind wir verpflichtet, dem Reisenden

unverzüglich angemessene Hilfe zu leisten. Solche Hilfe kann zum Beispiel aus Informationen über Gesundheitsversorgung und medizinische Dienstleistungen, einheimische Behörden und Hilfe seitens des Konsulats bestehen. Wir haben das Recht, dem Reisenden eine angemessene Gebühr für solche Unterstützung in Rechnung zu stellen, wenn die Situation durch den Reisenden vorsätzlich oder aus Fahrlässigkeit verursacht wurde.

## **11. GELTENDES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG**

**11.1.** Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Vertrag zwischen dem Reisenden und uns gilt Finnisches Recht.

**11.2.** Online-Streitschlichtung

**Die europäische Kommission stellt eine Plattform für die Online-Streitschlichtung bereit auf: The European Commission provides a platform for the settlement of disputes at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**

## **12. GELTENDES RECHT UND STREITSCHLICHTUNG**

**12.1.** Wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. **Detaillierte Informationen über die Speicherung, Verarbeitung und Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.**