

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR WORLDEE-REISEN

Wir sind das Unternehmen Worldee s.r.o., mit Sitz in Pobřežní 667/78, 18600 Praha 8 - Karlín, Identifikationsnummer 08351864, eingetragen im vom Bezirksgericht in Praha geführten Handelsregister, Aktenzeichen C 420162, E-Mail [info@worldee.com](mailto:info@worldee.com), Telefon: 775 027 555 (im Folgenden auch „**wir**“).

Wir sind ein Reisebüro, das über das Portal Worldee Reisen anbietet und veranstaltet (mit den Worten des Bürgerlichen Gesetzbuches sind wir Reiseveranstalter).

„**Sie**“ sind unser Kunde, der von uns über das Portal Worldee Reiseleistungen erwirbt (mit den Worten des Bürgerlichen Gesetzbuches einen Reisevertrag schließt).

Ist Ihnen in diesen AGB irgendetwas unklar? Zögern Sie nicht, uns unter der folgenden E-Mailadresse zu kontaktieren: [info@worldee.com](mailto:info@worldee.com). Wir werden Ihnen gerne alles erläutern.

### 1. GRUNDLEGENDE BEGRIFFE UND ERLÄUTERUNGEN

An dieser Stelle möchten wir Ihnen die grundlegenden Begriffe erläutern, die wir in diesen AGB verwenden werden.

Die **AGB** sind diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Worldee-Reisen, die einen Bestandteil des Vertrages bilden und die Rechte und Pflichten von Ihnen als Reisenden und uns als Reiseveranstalter regeln.

Das **Portal** ist das Webportal unter <https://www.worldee.com/>, auf dem Sie die von uns angebotene Reise gefunden haben und über das Sie diese Reise buchen.

Der **Vertrag** ist der Reisevertrag, den Sie mit uns elektronisch über das Portal abgeschlossen haben.

Der **Travel Buddy** ist Ihr Reiseleiter, an den Sie sich während der Reise wenden können. Der Travel Buddy ist immer in der Reisebeschreibung auf dem Portal aufgeführt und häufig auch Autor der Reiseroute.

Die **Datenschutzerklärung** informiert Sie darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten. Sie ist unter folgender Adresse abrufbar: <https://www.worldee.com/doc/privacy-policy>

### 2. VERTRAGSGEGENSTAND UND ABSCHLUSS

- 2.1. Aufgrund des Vertrages verpflichten wir uns zur Verschaffung einer Pauschalreise und Sie verpflichten sich, uns den vereinbarten Reisepreis zu zahlen.
- 2.2. Den Vertrag wird online über das Portal geschlossen. Die Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationsmittel sind von Ihnen zu tragen. Diese Kosten unterscheiden sich aber nicht vom Grundtarif, den Sie für die Nutzung dieser Mittel zahlen (d.h. insbesondere für den Internetzugang).
- 2.3. Der Vertrag kann nur in deutscher Sprache geschlossen werden.
- 2.4. Auf unserem Portal wählen Sie zunächst die Reise und den verfügbaren Termin aus und klicken dann auf die Schaltfläche „**Jetzt buchen**“. Die dargestellten Angebote von Reiseleistungen sind ausdrücklich keine verbindlichen Vertragsangebote. Es handelt sich dabei lediglich um Aufforderungen an den Portalbesucher, ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages mit dem Reiseveranstalter abzugeben. Danach füllen Sie das Buchungsformular aus (insbesondere Ihre Identifikations-, Kontakt- und Rechnungsdaten, Daten über Ihre Begleitperson, Angaben über das Gepäck usw.). Wenn Sie auf Ihrem Benutzerkonto auf dem Portal oder einem Benutzerkonto einer Drittplattform eingeloggt sind (z. B.

Google, Facebook usw.), werden verschiedene Informationen automatisch ausgefüllt. In jedem Fall sollten Sie aber die Richtigkeit aller Daten stets sorgfältig überprüfen. Wenn Sie einen gültigen Rabattcode haben, geben Sie ihn noch vor dem Absenden des Buchungsformulars ein, ansonsten wird der Rabatt nicht gewährt. Lesen Sie weiter sorgfältig diese AGB durch, kreuzen Sie an, dass Sie mit ihnen einverstanden sind, und klicken Sie, um das Formular abzuschicken, auf die Schaltfläche **„Zahlungspflichtig buchen“**. Dadurch senden Sie uns die verbindliche Buchung der Reise zu und erhalten im Anschluss eine automatische Antwort, dass wir die Buchung entgegengenommen haben. Der Vertrag kommt **erst dann zustande, wenn wir Ihnen per E-Mail die Bestätigung zusenden**, dass wir Ihre Buchung annehmen. In dieser E-Mail erhalten Sie ebenfalls eine Zusammenfassung der grundlegenden Informationen über die Reise, den Vertrag (generiert aus den Angaben, die Sie in das Buchungsformular eingegeben haben – der Vertrag gilt auch als Reisebestätigung), den von unserer Versicherungsgesellschaft ausgestellten Nachweis der Insolvenzversicherung unseres Reisebüros (näher hierzu in Artikel 10), diese AGB und die Datenschutzerklärung. Durch den Abschluss des Vertrages sind Sie zur Zahlung des Reisepreises verpflichtet.

- 2.5. Es kann vorkommen, dass wir Ihre Buchung nicht bestätigen können, z.B. bei technischen Fehlern im System, wenn die Reise ausgebucht ist, bei Absage der Reise usw. In diesem Fall werden wir Sie kontaktieren und Ihnen eine geeignete Alternative anbieten.
- 2.6. Wenn Sie die Schaltfläche **„Unverbindlich reservieren“** betätigen, die erforderlichen Daten eingeben und das Reservierungsformular absenden, wird noch kein Vertrag geschlossen, sondern reservieren wir Ihnen für 2 Tage „Ihren Platz“. Innerhalb dieser 2 Tage können Sie dann den Vertrag schließen – klicken Sie zunächst auf den einmaligen Link, den wir Ihnen per E-Mail zusenden, und verfahren dann wie im Absatz 2.4 beschrieben. Schaffen Sie es nicht rechtzeitig, den Vertrag abzuschließen, verfällt Ihre Reservierung und geben wir den Termin für andere Interessenten frei.
- 2.7. Während des Ausfüllens der Webformulare können Sie die Angaben in den Formularen bis zum Absenden überprüfen und ändern. Bitte überprüfen Sie beim Ausfüllen des Formulars sorgfältig die Richtigkeit und Genauigkeit aller Angaben. Wir benötigen sie unter anderem für die Buchung von Unterkünften, Flugtickets usw. Für alle Fehler, Ungenauigkeiten oder Unrichtigkeiten der gemachten Angaben sind Sie verantwortlich.
- 2.8. Gemäß §§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB steht Ihnen bei Pauschalreiseverträgen, die im Fernabsatz (z.B. über unser Portal) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht zu, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB.

### **3. REISEBEDINGUNGEN**

- 3.1. Den Inhalt des Vertrages bilden nur die Vertragsurkunde und diese AGB. Bei Widersprüchen zwischen dem Wortlaut der Vertragsurkunde und dieser AGB ist der Wortlaut der Vertragsurkunde vorrangig heranzuziehen.
- 3.2. Obwohl wir alles dafür tun werden, damit die Reise laut unserer Beschreibung stattfinden wird, können wir verschiedene Dinge leider nicht beeinflussen. Die in Werbematerialien oder im Angebot auf dem Portal enthaltenen Informationen sind unverbindlich, wenn sie nicht Inhalt des Vertrages sind, und können sich ändern. In einigen Fällen können wir gezwungen sein, auch den Vertrag zu ändern - wir behalten uns hiermit das Recht auf Vertragsänderung, soweit rechtlich zulässig, ausdrücklich vor.
- 3.3. In jedem Fall sind wir Ihnen gegenüber für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag vereinbarten Reiseleistungen verantwortlich und haben die Pflicht, Ihnen in Schwierigkeiten Beistand zu leisten, insbesondere durch Bereitstellung geeigneter Informationen, Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten. In diesem Fall kontaktieren Sie uns über die zu Beginn dieser AGB angeführten Kontaktangaben.

- 3.4. Wenn Sie nach Abschluss des Vertrages eine Änderung der im Vertrag vereinbarten Leistungen oder des Leistungsumfangs vornehmen wollen (z.B. Anzahl der Personen, Termin, Ort usw.), werden wir das gerne versuchen, können aber keinen Erfolg garantieren. Für die Vornahme von Änderungen berechnen wir eine Verwaltungsgebühr von 12 Euro (einschließlich MwSt.) für jede betreffende Person. Wenn mit der Bearbeitung des Änderungswunsches über die Kosten für die Kommunikation hinausgehende Kosten verbunden sein werden (z. B. vom Diensteanbieter berechnete Gebühren oder Zuschläge), so sind uns diese Kosten innerhalb von 3 Tagen nach unserer Aufforderung zu zahlen, falls wir Sie vorab über diese Kosten aufgeklärt haben.
- 3.5. Wenn Sie besondere, über die im Vertrag vereinbarten Leistungen hinausgehende Wünsche haben, so sind sie unverbindlich und werden wir versuchen, Ihnen entgegenzukommen, können jedoch keinen Erfolg garantieren. Dies hängt oft von den Anbietern der einzelnen Leistungen ab, und wir haben keine Möglichkeit, ihre Entscheidungen zu beeinflussen. Dies betrifft etwa Wünsche zur Richtung der Hotelfenster, in welcher Etage Sie untergebracht werden, zur Sitzordnung in den Beförderungsmitteln usw.
- 3.6. Sie sind noch keine 16 Jahre alt? Dann dürfen Sie an der Reise leider nur in Begleitung eines Erwachsenen teilnehmen. Wenn Sie das 18. Lebensjahr noch nicht erreicht haben, können Sie an der Reise nicht ohne Einverständnis (beider) Erziehungsberechtigter teilnehmen. Es sind vorab amtlich beglaubigte Einverständniserklärungen derjenigen Erziehungsberechtigten einzureichen, die an der Reise nicht teilnehmen.
- 3.7. Spätestens 7 Tage vor Reisebeginn werden wir Ihnen die ausführlichen Reiseunterlagen (Abfahrts- und Ankunftszeiten, Verkehrsverbindung, Informationen für die Abfertigung usw.) und weiter die Voucher zusenden, die Sie den Dienstleistern zur Inanspruchnahme von Unterkunft/Verpflegung/Beförderung oder sonstigen Leistungen im Rahmen der Reise vorlegen müssen. Voraussetzung ist, dass Sie den Preis fristgerecht zahlen (siehe nächster Artikel). Sollten Sie den Vertrag weniger als 7 Tage vor Reisebeginn abschließen, werden wir Ihnen die Informationen und Voucher bereits bei Vertragsabschluss zusenden (diese werden aber erst nach vollständiger Bezahlung des Preises gültig sein). Halten Sie die Voucher bereit, da die Anbieter Ihnen die Leistungen ansonsten verweigern könnten, sowie auch die Reiseunterlagen, damit Sie sich nirgends verirren.
- 3.8. Detailliertere Regeln für die einzelnen Leistungen, die Bestandteil Ihrer Reise sein können (laut Vertrag), finden Sie im **Anhang 1 des Vertrages**.
- 3.9. Vor der Abreise empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Reiseversicherung und Privathaftpflichtversicherung für Schäden, die Sie Dritten, z. B. einem Beherbergungsbetrieb, zufügen können. Hierzu sind Sie nicht verpflichtet, eine solche Versicherung kann Ihnen aber erhebliche Kosten sparen, da Arztkosten und eventuelle Entschädigungen im Ausland hohe Beträge ausmachen können.

#### **4. REISEPREIS**

- 4.1. Der Reisepreis ist stets im Angebot der betreffenden Reise auf dem Portal angeführt. Der Preis wird Ihnen auch vor dem Absenden des Buchungs- oder Reservierungsformulars bei der Buchung angezeigt und im Vertrag genannt. Der Reisepreis umfasst den Gesamtpreis der Reise und beinhaltet den Preis für alle im Vertrag angeführten Leistungen. Den Preis zahlen Sie an uns immer einschließlich MwSt., entweder den Gesamtpreis unmittelbar nach Absendung des Reisebuchungsformulars oder in zwei Raten – Anzahlung und Restbetrag, siehe nachstehend.
- 4.2. Vorbehaltlich einer anderen Angabe sind Bestandteil des Preises nicht unsere Leistungen, die nicht im Vertrag aufgeführt sind, wie z. B. die Einholung zusätzlicher optionaler Informationen nach Ihren Wünschen bei den Anbietern der einzelnen Leistungen oder die Reservierung oder Buchung von Leistungen, die nicht Bestandteil der Reise sind. Solche Leistungen können wir gesondert zum Stundensatz berechnen.

- 4.3. Der Reisepreis ist stets **einschließlich gesetzlicher MwSt.** angeführt.
- 4.4. Damit wir mit der Vorbereitung der gebuchten Reise beginnen können, müssen Sie im Voraus den Gesamtpreis zahlen oder zumindest eine **Anzahlung** leisten. Wenn Sie die Option wählen, den Preis in Form einer Anzahlung und den Restbetrag erst später zu zahlen, wird die Höhe der Anzahlung im Angebot auf dem Portal und im Vertrag angegeben (diese beträgt allgemein 20 % des Reisepreises, in Einzelfällen auch mehr, wenn der Preis für die Beförderung mehr als 20 % des Reisepreises ausmacht). Die von Ihnen gewählte Variante (d.h. Gesamtbetrag oder Anzahlung) ist **innerhalb von 3 Tagen nach Erstellung der Bestellung zu zahlen**. Wie Sie sicher verstehen, können wir, solange Sie bei der ersten Variante nicht den Gesamtbetrag zahlen oder bei der zweiten Variante die Anzahlung leisten (d.h. bis zum Zahlungseingang auf unser Konto), die einzelnen Leistungen nicht reservieren.
- 4.5. Sollten Sie sich für die Variante entscheiden, zunächst eine Anzahlung zu leisten und den Restbetrag erst später zu zahlen, zahlen Sie diesen **Restbetrag** an uns bitte so, dass er unserem Konto spätestens **30 Tage vor Reisebeginn** gutgeschrieben wird. Wird der Vertrag weniger als 30 Tage vor Reisebeginn geschlossen, zahlen Sie den Preis innerhalb von **3 Tagen nach Erstellung der Bestellung**, spätestens jedoch 7 Tage vor Reisebeginn im Falle einer Flugreise oder 1 Tag vor Reisebeginn bei Reisen ohne Flug. Das Recht auf Reiseteilnahme entsteht erst mit dem Zahlungseingang des gesamten Reisepreises, mit anderen Worten, ohne Zahlung des gesamten Reisepreises dürfen weder Sie noch Ihre Begleitpersonen die Reise antreten.
- 4.6. Sollten sie uns die Anzahlung oder den Restbetrag nicht fristgerecht zahlen, haben wir das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.
- 4.7. Wird auf dem Portal oder in den Reiseinformationen ein offensichtlich falscher Reisepreis genannt, sind wir nicht verpflichtet, Ihnen die Reise zu diesem Preis zu verkaufen, selbst wenn Sie eine Buchungsbestätigung erhalten haben und der Vertrag somit zustande gekommen ist. In diesem Fall werden wir Sie unverzüglich kontaktieren und Ihnen ein Angebot auf Abschluss eines neuen Vertrages mit dem richtigen Preis zusenden. Der neue Vertrag wird in diesem Fall dann geschlossen, wenn Sie unserem Angebot zustimmen. Sollten Sie unserem Angebot selbst innerhalb von 3 Tagen nach seiner Absendung nicht zustimmen, können wir vom geschlossenen Vertrag jederzeit zurücktreten. Als ein offensichtlicher Preisfehler gilt zum Beispiel, wenn der Preis nicht dem üblichen Preis bei anderen Verkäufern entspricht oder eine Ziffer fehlt oder zu viel ist. Treten andere Buchungsfehler auf, so haben Sie Anspruch auf Ersatz des Schadens, der Ihnen durch einen technischen Fehler in unserem Buchungssystem entsteht, es sei denn, wir haben den Fehler nicht zu vertreten, Sie haben den Fehler verschuldet oder dieser wurde durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht.
- 4.8. Die Energie- und Treibstoffpreise steigen schneller als uns lieb ist. Daher können wir leider gezwungen sein, den Reisepreis einseitig zu erhöhen, und behalten uns das Recht hierzu vor. Die Änderung können wir nur einseitig durchsetzen, wenn diese unerheblich ist und wir Sie über die Änderung klar, verständlich und auf einem dauerhaften Datenträger in Kenntnis nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn setzen. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Reisepreises übersteigt oder eine der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistung in erheblicher Weise betrifft, können Sie dieser Änderung entweder zustimmen oder innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung vom Vertrag zurücktreten. Wenn Sie Ihr Rücktrittsrecht nicht fristgerecht im Einklang mit Artikel 6 ausüben, gilt, dass Sie mit der Änderung einverstanden sind. Die Erhöhung können wir aus den folgenden Gründen vornehmen:
- a. Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,
  - b. Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder
  - c. Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

- 4.9. Sie können eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die im vorstehenden Absatz genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für den Reiseveranstalter führt. Haben Sie mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, erstatten wir Ihnen den Mehrbetrag. Wir haben das Recht, von dem zu erstattenden Mehrbetrag die uns tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abzuziehen. Auf Verlangen erbringen wir Ihnen Nachweis darüber, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

## 5. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 5.1. Die Vertragsurkunde ist zugleich Steuerbeleg, d.h. Rechnung. Den Vertrag senden wir Ihnen an Ihre E-Mailadresse (und wenn wir eine andere Rechnung ausstellen sollten, werden wir Ihnen diese ebenfalls an Ihre E-Mailadresse zusenden). Alle Beträge sind innerhalb der in diesen AGB angeführten Fristen fällig, sollte die Fälligkeitsangabe fehlen, beträgt die Fälligkeit 10 Tage ab Rechnungsstellung.
- 5.2. Zahlungen können wie folgt vorgenommen werden:
- durch Überweisung auf unser Bankkonto. Sie müssen alle auf der Rechnung angegebenen Zahlungskennzeichen (wie etwa Verwendungszweck) korrekt angeben, anderenfalls kann es sein, dass unser System die Zahlung nicht zuordnet oder erfasst. Wenn Sie merken, dass ein Betrag nicht den Informationen auf dem Portal entsprechend gutgeschrieben wurde, obwohl Sie ihn bezahlt haben, informieren Sie uns bitte sofort.
  - durch Online-Zahlung über das Zahlungsgateway Stripe. Die Nutzung des Zahlungsgateways unterliegt den Stripe-Nutzungsbedingungen (<https://stripe.com/legal/end-users>). Bei Problemen mit der Zahlung oder Erstattungsanträgen, wenn eine Zahlung nicht korrekt erfolgt ist, wenden Sie sich bitte an unsere E-Mailadresse. Ihren Antrag werden wir individuell bearbeiten.
- 5.3. Die Zahlung gilt als erfolgt, wenn der entsprechende Betrag unserem Konto gutgeschrieben wurde.

## 6. VERTRAGSRÜCKTRITT DURCH DEN KUNDEN UND RÜCKTRITTSGEBÜHREN

- 6.1. Wenn Sie es sich anders überlegen und die Reise stornieren möchten, können Sie vom Vertrag jederzeit vor Reisebeginn zurücktreten. Die Gründe müssen Sie uns nicht nennen, es sei denn, Sie treten wegen Änderungen oder Verletzung des Vertrages unsererseits zurück (da Sie in diesem Fall keine Rücktrittsgebühr zahlen werden).
- 6.2. Der Rücktritt hat per Textform zu erfolgen, am besten per E-Mail an [info@worlddee.com](mailto:info@worlddee.com). Die Reise gilt mit Zugang des Rücktritts an uns als storniert.
- 6.3. Erfolgt der Rücktritt **aus auf Ihrer Seite liegenden Gründen** (d.h. es liegt kein in Art. 6.6. angeführter Grund vor), zahlen Sie an uns eine **Rücktrittsgebühr** (Entschädigung) in dieser Höhe:
- Fixer Teil der Entschädigung von 15 % des Reisepreises (dieser Teil der Entschädigung deckt unsere Verwaltungskosten)
  - variabler Teil der Entschädigung in Höhe des Teils des Reisepreises, der auf den Preis für Flugtickets, die Beförderung, die Unterkunft oder andere Leistungen entfällt, wenn wir sie bereits an die Anbieter dieser Leistungen bezahlt haben oder noch zur Zahlung verpflichtet sind. Die Höhe dieses Teils der Entschädigung werden wir Ihnen schriftlich mitteilen.
- 6.4. Die Rücktrittsgebühr ist innerhalb von **7 Tagen** fällig, nachdem wir Ihnen die Information über den variablen Teil der Entschädigung bzw. darüber zugesendet haben, dass der variable Teil der Entschädigung nicht zu zahlen ist. In den meisten Fällen deckt der von Ihnen bereits gezahlte Reisepreis die Rücktrittsgebühr ab - diese Beträge können wir verrechnen, sodass wir Ihnen kein Geld zu viel zurückerstatten müssen. Den nach der Aufrechnung verbliebenen Teil der Rücktrittsgebühr zahlen Sie innerhalb der vorgenannten Frist von 7 Tagen per Überweisung aufgrund einer Rechnung. Haben Sie an

uns hingegen bereits mehr als den Betrag der Rücktrittsgebühr gezahlt, erstatten wir Ihnen den Mehrbetrag auf das Konto, von dem die Zahlung erfolgt ist oder das Sie uns mitteilen.

- 6.5. Wenn Sie (Sie oder Ihre Begleitperson) die Reise nicht antreten möchten, Sie aber für sich eine **Ersatzperson** finden, die die Bedingungen für die Teilnahme an der Reise erfüllt, haben Sie das Recht, **den Vertrag auf sie zu übertragen**. Wie ist zu verfahren? Senden Sie uns (am besten per E-Mail) einfach eine Mitteilung zu, dass Sie eine Ersatzperson haben, und geben Sie deren Identifikationsdaten an (die Sie im Vertrag im Teil mit Ihrer Identifikation angeführt haben, sollte etwas fehlen, werden wir uns melden), und die Erklärung der Ersatzperson, dass sie mit dem Vertrag einverstanden ist und die Reisebedingungen erfüllt. Ein solcher Umtausch ist uns gegenüber wirksam, wenn Sie ihn per Textform vornehmen und er uns spätestens 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. In diesem Fall werden Sie natürlich keine Rücktrittsgebühr zahlen, sondern nur die mit der Vertragsübertragung verbundenen Kosten, die wir Ihnen nachweisen werden (wie z. B. die Gebühr für die Umschreibung des Flugtickets usw.). Diese Kosten sind innerhalb von 5 Tagen ab dem Tag fällig, an dem wir sie Ihnen mitteilen und wir von Ihnen oder Ihrer Ersatzperson deren Zahlung verlangen können (rechtlich gesehen haften Sie und Ihre Ersatzperson gesamtschuldnerisch).
- 6.6. In einzelnen Fällen können Sie zurücktreten, ohne Rücktrittsgebühren zahlen zu müssen. Allerdings müssen Sie dann im Rücktritt die Gründe darlegen. Hierzu zählen die folgenden Fälle:
- a. Sie treten wegen erheblicher Verletzung des Vertrages unsererseits zurück,
  - b. Sie treten wegen Änderung des Travel Buddy zurück. Wir wissen, dass unsere Kunden eine Reise oft deshalb kaufen, da sie ein konkreter Travel Buddy begleiten wird. Sollte uns der Travel Buddy mitteilen, dass er seine Dienste auf der Reise nicht erbringen kann, werden wir versuchen, den bestmöglichen Ersatz-Travel Buddy oder Ersatztermin zu finden, und Ihnen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen. Sollten Sie sich dennoch entscheiden, dass Sie die Reise ohne den von Ihnen gewählten Travel Buddy nicht antreten oder den Termin nicht ändern möchten, haben Sie das Recht, vom Vertrag zurückzutreten,
  - c. wir haben den Reisepreis um mehr als 8 % erhöht und Sie sind vom Vertrag innerhalb von 5 Tagen nach Mitteilung der Preiserhöhung nach Artikel 4.8. zurückgetreten,
  - d. wenn am Bestimmungsort der Reise oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände eingetreten sind, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungs- oder Aufenthaltsort erheblich beeinträchtigen. Hierzu zählen z. B. Naturkatastrophen, wie Erdbeben oder Überschwemmungen, oder bewaffnete Konflikte. Umstände sind dann unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht Ihrer Kontrolle unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Sollte eine solche Situation eintreten, werden wir Sie natürlich zunächst informieren und versuchen, Ihnen eine alternative Reise unter ähnlichen Bedingungen anzubieten – wenn Sie sich jedoch entscheiden, zurückzutreten, so ist das Ihr Recht und wir verstehen das. In diesem Fall haben Sie Anspruch auf Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen für die Reise, aber keine Schadenersatzansprüche.

## **7. RÜCKTRITT VOM VERTRAG DURCH DEN REISEVERANSTALTER**

- 7.1. Wir sind berechtigt, vom Vertrag in den nachstehenden Fällen zurückzutreten:
- a. die im Vertrag angeführte Mindestteilnehmerzahl wurde nicht erreicht und wir haben Sie über die Absage der Reise in der gesetzlichen Frist in Kenntnis gesetzt (im Einklang mit § 651h Absatz 4 BGB),
  - b. der Durchführung der Reise stehen unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände entgegen und wir haben Sie über die Absage unverzüglich vor Reisebeginn in Kenntnis gesetzt. Ein solcher

Umstand kann auch sein, dass der Travel Buddy die Reise nicht durchführen kann (z. B. aus gesundheitlichen Gründen) und wir keinen Ersatz-Travel Buddy organisieren können.

In diesen Fällen werden wir Ihnen den gesamten bereits bezahlten Preis erstatten, Sie haben aber keine Schadenersatzansprüche.

- 7.2. Ferner können wir vom Vertrag auch zurücktreten, wenn Sie oder Ihre Begleitperson ihn erheblich verletzen (indem Sie z. B. wichtige Vertragspflichten selbst nach unserer Abhilfeaufforderung nicht erfüllen, den Reiseverlauf ernsthaft gefährden oder stören, Sie unter dem Einfluss von verbotenen Betäubungs- oder Suchtmitteln stehen usw.). In diesem Fall werden Sie uns alle dadurch entstehenden Schäden und Kosten innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt unserer Aufforderung erstatten.

## **8. REKLAMATION VON LEISTUNGEN**

- 8.1. Wir legen großen Wert auf hohe Qualität unserer Leistungen und werden alles in unseren Kräften Stehende tun, damit die Reise dem Vertrag entsprechen wird und Sie mit ihr zufrieden sein werden. Sollten Sie im Reiseverlauf dennoch feststellen, dass die erbrachten Leistungen dem Vertrag widersprechen, teilen Sie uns Mängel bitte telefonisch oder per Textform mit (dies kann auch elektronisch über das Kontaktformular auf dem Portal, per E-Mail oder über den Travel Buddy erfolgen) und fordern uns zur Mängelbehebung in einer von Ihnen gesetzten angemessenen Frist auf (mindestens jedoch 1 Tag). Sie müssen beschreiben, worin der Mangel besteht, sowie Ihre Reise und Ihre Person identifizieren. Mängel müssen unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Tagen nach ihrem Auftreten gerügt werden, anderenfalls erlöschen Ihre Mängelrechte. Wir werden uns bemühen, Mängel schnellstmöglich zu beheben, es sei denn, die Mängelbehebung ist unmöglich oder unter Berücksichtigung ihres Ausmaßes und des Werts der betroffenen Leistungen mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. Darüber hinaus können Sie Ihr Recht auf Reisepreisminderung in einer dem Ausmaß und der Dauer des Mangels angemessenen Höhe geltend machen, wenn Sie den Mangel fristgerecht gerügt haben, die Verjährungsfrist beträgt dabei 2 Jahre. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte. Wenn wir den Mangel innerhalb der von Ihnen gesetzten angemessenen Frist nicht beheben, die Abhilfe verweigern oder wenn sofortige Abhilfe nötig ist, so können Sie ihn auch selbst auf unsere Kosten beheben. Wir werden Ihnen die erforderlichen Aufwendungen ersetzen.
- 8.2. Liegt ein erheblicher Mangel vor, so werden wir ihn beheben, indem wir Ihnen eine geeignete Alternative anbieten, damit die Reise fortgesetzt werden kann. Sollte die vorgeschlagene Alternative gegenüber dem Vertrag von geringerer Qualität sein, werden wir Ihnen eine angemessene Reisepreisminderung gewähren. Die vorgeschlagene Lösung dürfen Sie nur dann ablehnen, wenn sie nicht mit dem vergleichbar ist, was wir im Vertrag vereinbart haben, oder wenn die von uns gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Liegt ein erheblicher Mangel vor und können wir ihn nicht beheben, haben Sie das Recht auf Rücktritt vom Vertrag ohne Zahlung von Rücktrittsgebühren. Ist Bestandteil der Reise auch die Beförderung und haben Sie von Ihrem Recht auf Rücktritt vom Vertrag Gebrauch gemacht, haben Sie Anspruch darauf, dass wir Ihnen auf unsere Kosten eine gleichwertige Rückbeförderung zum Abreiseort oder an einen anderen von uns vereinbarten Ort gewährleisten. Kann Ihre Rückbeförderung wegen unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht sichergestellt werden, tragen wir die Kosten für notwendige Unterbringung, nach Möglichkeit in einer gleichwertigen Kategorie, für einen Zeitraum von höchstens 3 Nächten pro Kunde (sofern die Rechtsvorschriften für das betreffende Beförderungsmittel keine längeren Zeiträume vorsehen). Diese Beschränkung gelangt nicht zur Anwendung, wenn Sie uns mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn über Ihre besonderen Bedürfnisse in Kenntnis gesetzt haben, dass Sie eine Person mit eingeschränkter Mobilität oder deren Begleitperson, schwanger, eine unbegleitete minderjährige Person oder eine Person sind, die besondere medizinische Betreuung benötigt.

- 8.3. Wenn wir Mängel nicht behoben / keine Alternative angeboten haben oder Sie einen anderen Anspruch als die Mängelbehebung oder eine Alternative geltend machen, werden wir Sie über die Erledigung Ihres Anspruchs innerhalb von 30 Tagen nach seiner Geltendmachung informieren.

## **9. SCHADENSERSATZ**

- 9.1. Wir erwarten von Ihnen, dass Sie und Ihre Mitreisenden sich auf der gesamten Reise rücksichtsvoll gegenüber den anderen Reiseteilnehmern, der Unterkunft- und Verpflegungseinrichtung, den Beförderungsmitteln und deren Ausstattung verhalten werden.
- 9.2. Sollen Sie oder Ihre Mitreisenden durch ihr (vorsätzliches oder fahrlässiges) Verhalten auf der Reise einen Schaden verursachen, so haben Sie uns zu informieren und uns oder die von uns benannte Person zu entschädigen. In einigen Unterkunftseinrichtungen kann zur Schadensvorbeugung beim Check-in eine rückzahlbare Kautions (Sicherheit) verlangt werden, falls Sie Schäden verursachen. Sie sind verpflichtet, diese Kautions zu zahlen.
- 9.3. Wir haften nicht für Reisemängel, wenn der Reisemangel
- vom Reisenden verschuldet ist,
  - von einem Dritten verschuldet ist, der weder Leistungserbringer ist noch in anderer Weise an der Erbringung der von dem Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen beteiligt ist, und war für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar oder nicht vermeidbar oder
  - durch unvermeidbare außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.
- 9.4. Wir haften auch nicht für körperliche Schäden, die Sie oder Ihre Mitreisenden sich selbst infolge oder wegen Nichtbeachtung der Sicherheitshinweise zufügen.
- 9.5. Unsere Haftung für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

## **10. INSOLVENZVERSICHERUNG**

- 10.1. Wir sind ein Reisebüro und das Gesetz verlangt von uns eine Insolvenzversicherung. Wir sind versichert bei der Slavia pojišťovna a.s., Id.-Nr.: 60197501, mit Sitz in Tábořská 940/31, Nusle, 140 00 Praha 4, Tschechien eingetragen im beim Stadtgericht in Prag geführten Handelsregister unter Az. B2591, die Nummer unseres Versicherungsvertrages lautet 5900038466. Einen Nachweis unserer Versicherung finden Sie unter diesem [Link](#), zugleich werden wir ihn Ihnen aber auch beim Abschluss des Vertrages zusenden (spätestens haben wir dieser Pflicht bei Zusendung der Reiseunterlagen nachzukommen).
- 10.2. Was bedeutet das für Sie? Ihnen entsteht das Recht auf Leistung von der Versicherungsgesellschaft im Falle, dass wir insolvent werden und wir aus diesem Grund:
- Sie nicht vom Aufenthaltsort im Ausland in die Bundesrepublik Deutschland zurückholen, wenn dies Bestandteil der Reise ist,
  - Ihnen die geleistete Anzahlung oder den Reisepreis nicht zurückzahlen, wenn die Reise nicht stattfindet,
  - Ihnen die Differenz zwischen dem gezahlten Reisepreis und dem Preis einer nur zum Teil durchgeführten Reise nicht zurückzahlen.
- 10.3. Detaillierte Bestimmungen über die Bedingungen und den Versicherungsumfang finden Sie im Dokument (Nachweis unserer Versicherung) laut Artikel 10.1. Versicherungsansprüche können Sie nur dann geltend machen, wenn Sie der Versicherungsgesellschaft den Vertrag und die Reisepreiszahlungsbestätigung vorlegen.

## **11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

- 11.1. Beim Vertragsabschluss und bei der Durchführung der Reise verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten. Nähere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.
- 11.2. Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten geschaffen. Die Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend

vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Nähere Informationen sind unter dem folgenden Link verfügbar: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir in Deutschland nicht verpflichtet und nehmen nicht teil.

Wir sind zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor der nachfolgenden tschechischen Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet. Wir weisen darauf hin, dass die Amtssprache in Tschechien tschechisch ist und die Verbraucherschlichtungsstelle eine amtliche Übersetzung ins Tschechische anfordern kann.

Česká obchodní inspekce  
Ústřední inspektorát – oddělení ADR  
Gorazdova 1969/24  
120 00 Praha 2  
E-Mail: adr@coi.cz  
Web: adr.coi.cz

- 11.3. Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Wenn Sie die Buchung als Verbraucher abgegeben haben und zum Zeitpunkt Ihrer Buchung Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften jenes Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.
- 11.4. Einen untrennbaren Bestandteil des Vertrages bildet der **Anhang 1**. Sollten dessen Bestimmungen diesen AGB widersprechen, genießen die Bestimmungen des Anhangs Vorrang.
- 11.5. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge.

Diese AGB sind ab dem 01.12.2024 wirksam. Vorherige Versionen sind hier abrufbar.

## **ANHANG 1 - INFORMATIONEN UND REGELN FÜR DIE EINZELNEN LEISTUNGEN, DIE BESTANDTEIL DER REISE SEIN KÖNNEN**

Dieser Anhang enthält die Regeln für die einzelnen Leistungen, die vertragsgemäß Bestandteil Ihrer Reise sein können. Einige Regeln gelten auch allgemein für alle Leistungen, lesen Sie diese daher bitte sorgfältig. Sofern der Vertrag eine andere Regelung enthält, ist der Wortlaut des Vertrages vorrangig heranzuziehen.

### **1. REISEDOKUMENTE**

- 1.1. Wenn Sie Staatsbürger der Bundesrepublik Deutschland sind, benötigen Sie für die Reise ins Ausland gültige Reisedokumente, die für die Reise zum jeweiligen Bestimmungsort und gegebenenfalls für die Durchreise durch andere Länder erforderlich sind.
- 1.2. Wenn Sie oder Ihre Begleitperson nicht Staatsbürger der Bundesrepublik Deutschland sind, müssen Sie dies im Vertrag angeben. Bei Reisen in das Ausland hat eine solche Person alle für die Einreise in die betreffenden Länder erforderlichen Dokumente mit sich zu führen (Ausweis für das Zielland, Reisepass, Visum usw.). Die Informationen, welche Dokumente diese Person für die Reise benötigt, **haben Sie selbst einzuholen**. Sie können uns natürlich um Rat bitten, dies werden wir gesondert in Rechnung stellen (siehe Artikel 4.2. dieser AGB).
- 1.3. Wenn Sie oder Ihre Begleitperson nicht über ausreichende und gültige Reisedokumente verfügen werden, haften wir nicht für eventuelle Schäden, für die Unmöglichkeit der Teilnahme an der Reise usw.

### **2. BEFÖRDERUNG UND GEPÄCKBEFÖRDERUNG**

- 2.1. Ist Bestandteil des Vertrages auch die Sicherstellung der Beförderung unsererseits, sei es mit unseren Beförderungsmitteln oder mit Beförderungsmitteln eines Beförderers, haben Sie sich so zu verhalten, dass Sie im und am Beförderungsmittel keine Schäden verursachen, und Sie sind weiter verpflichtet, die Bedingungen des Beförderers einzuhalten. Sie haben auch alle Sicherheitsregeln zu befolgen. Sie haften für Schäden, die Sie oder Ihre Begleitperson uns oder dem Beförderer zufügen, und Schäden ersetzen Sie spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem wir Ihnen die Rechnung zustellen. Im Falle, dass Sie gegen die Beförderungsbedingungen verstoßen, am Beförderungsmittel Schäden verursachen oder andere Fahrgäste grob belästigen, haben wir oder der Beförderer das Recht, Sie von der Beförderung auszuschließen.
- 2.2. Bei Beförderung per Bus wird Gepäck bis zu 15 kg pro Person kostenlos befördert, sofern der Vertrag keine andere Angabe enthält. Jedes weitere Gepäckstück zusätzlich zum Freigepäck haben Sie uns schriftlich vorab zu melden (mindestens 5 Tage vor Reisebeginn), und seine Beförderung kann mit Kosten verbunden sein, die Sie auf Verlangen an uns oder den Beförderer zu zahlen haben. Sollten Sie solches Gepäck nicht fristgerecht melden, kann es aus Kapazitätsgründen von der Beförderung ausgeschlossen werden. Für den Verlust oder die Beschädigung von Gepäckstücken übernehmen wir keine Haftung.
- 2.3. Die Regeln für die Gepäckbeförderung im Flugverkehr richten sich nach den Bedingungen des den Flug sicherstellenden Luftfahrtunternehmens.

### **3. ALLGEMEINE UNTERKUNFTBEDINGUNGEN**

- 3.1. Vorbehaltlich einer anderen Regelung im Vertrag ist die Unterkunft frühestens ab 14:00 Uhr bezugsbereit, am Abreisetag müssen Sie die Unterkunft bis 10:00 Uhr Ortszeit des Bestimmungsorts verlassen. Bei Nichteinhaltung dieser Regeln kann der Beherbergungsbetrieb Ihnen zusätzliche Kosten in Rechnung stellen.
- 3.2. Ist das Zimmer im Vertrag nicht genau als Bestandteil der bezahlten Leistungen bestimmt (z. B. Wunsch nach Etage, Zimmernummer, Aussicht), werden Sie in einem Standardzimmer nach der Kategorie der gebuchten Unterkunftseinrichtung laut Entscheidung des Beherbergungsbetriebs untergebracht. Zimmerfotos dienen nur der Veranschaulichung und müssen nicht mit dem konkreten Zimmer

korrespondieren, dass Ihnen vor Ort zugeteilt wird. Bei Bestellung von Zustellbetten rechnen Sie bitte damit, dass sich der Platz im Raum deutlich reduziert.

- 3.3. Vorbehaltlich einer anderen Regelung im Vertrag gelten die Preise für Appartements, Studios, Mobilheime, Bungalows, Privatunterkünfte und Wohnwagen pro Unterkunftseinheit und 1 Nacht. Der Preis wird für die gesamte Einheit gezahlt, unabhängig davon, ob Sie deren Kapazität voll ausnutzen.
- 3.4. Vorbehaltlich einer anderen Regelung im Vertrag gelten die Preise für Hotels oder Dependancen (Suite, Appartement) für 1 Person pro Nacht und beinhalten auch die im Vertrag angeführte Verpflegung für die Dauer des Aufenthalts.
- 3.5. Bei einigen Unterkünften hat der Kunde eine Anmeldegebühr, Kurtaxe oder gegebenenfalls weitere Leistungen zu zahlen, die er bei der Buchung bestellt hat, deren Preis aber nicht als Bestandteil des Preises der die Reise umfassenden Leistungen in Euros aufgeführt ist. Diese Zahlungen werden vom Anbieter der jeweiligen Leistung vor Ort in der Währung des betreffenden Landes oder in einer spezifischen Währung (beispielsweise Euro oder US-Dollar) erhoben. Der Anbieter wird Ihnen den genauen Betrag mitteilen; die im Vertrag genannten Beträge dienen nur der Orientierung und können sich ändern.
- 3.6. Die folgenden Regeln müssen von Ihnen und Ihrer Begleitperson in Ihrer Unterkunft eingehalten werden:
  - a. die Unterkunftsräume, die für Sie als Unterkunft reserviert sind, die Gemeinschaftsräume der Unterkunftseinrichtung und die mit der Unterkunft verbundenen Leistungen werden von Ihnen ordnungsgemäß und auf übliche Weise genutzt,
  - b. in den Unterkunftsräumen werden Sie sich so verhalten, um am Eigentum des Beherbergungsbetriebs keine Schäden zu verursachen, und alle Sicherheitsvorschriften einhalten. Sie haften für Schäden, die Sie oder Ihre Begleitperson uns oder dem Beherbergungsbetrieb zufügen, Schäden werden Sie spätestens innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungszugang ersetzen,
  - c. Sie werden alle Handlungen unterlassen, die Ruhe und Ordnung stören oder andere Gäste belästigen könnten,
  - d. am Abreisetag werden Sie die Unterkunftsräume räumen und sie dem Beherbergungsbetrieb nach dessen Vorschriften übergeben,
  - e. am letzten Unterkunftsstag werden Sie dem Beherbergungsbetrieb alle offenen Rechnungen begleichen, die sich aus der Unterkunft ergeben und nicht Gegenstand des Vertrages waren.

#### **4. TRAVEL BUDDY**

- 4.1. Ihr Reiseleiter wird der sog. Travel Buddy sein. An den Travel Buddy können Sie sich mit Ihren Fragen, Wünschen oder Problemen bezüglich der Reise wenden. In schwierigen Fällen, die der Travel Buddy nicht lösen kann, können Sie sich direkt an uns wenden. Bei Fragen, Wünschen oder Problemen bezüglich der Unterkunft wenden Sie sich bitte direkt an den Beherbergungsbetrieb und bei Mängeln der Reise zugleich direkt an uns.