

Allgemeine Reisebedingungen des Reiseschlichtungsausschusses für Pauschalreiseverträge

Artikel 1: Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Pauschalreiseverträge, die ab dem 14. Februar 2024 gebucht werden, und unterliegen den Regelungen des Gesetzes über den Verkauf von Pauschalreisen, verbundenen Reise-Arrangements und Reiseleistungen vom 21. November 2017.

Artikel 2: Informationen des Veranstalters und Vermittlers zum Abschluss des Pauschalreisevertrages

2.1 Bevor der Reisende an einen Pauschalreisevertrag gebunden wird, übermitteln sowohl der Veranstalter als auch der Vermittler die gesetzlich vorgeschriebenen Standardinformationen sowie gegebenenfalls für die Pauschalreise:

- Die Hauptmerkmale der Reiseleistungen:
 - Reiseziel(e), Route und Aufenthaltsdauer, einschließlich Datum und Anzahl der Nächte;
 - Lage, Hauptmerkmale und Kategorie der Unterkunft gemäß den kroatischen Regeln;
 - Bereitgestellte Mahlzeiten;
 - Im Gesamtpreis der Pauschalreise enthaltene Besuche, Ausflüge oder sonstige Leistungen;
 - Klarheit darüber, ob Reisedienstleistungen für den Reisenden als Mitglied einer Gruppe erbracht werden oder nicht;
 - Gegebenenfalls Sprache, in der andere touristische Dienstleistungen angeboten werden;
 - Allgemeine Eignung der Reise für Personen mit eingeschränkter Mobilität.
- Gesamtpreis der Pauschalreise und gegebenenfalls Angabe der vom Reisenden zu tragenden Zusatzkosten:
 - Zahlungsbedingungen;
 - Mindestanzahl der für die Durchführung der Pauschalreise erforderlichen Personen und Frist für eine mögliche Kündigung des Vertrages bei Nichterreichen dieser Anzahl;
 - Allgemeine Informationen zu Pass- und Visumsanforderungen im Zielland, einschließlich der voraussichtlichen Visumsbeschaffungszeit und Gesundheitsformalitäten;
 - Hinweis, dass der Reisende gegen Zahlung einer Stornogebühr vom Vertrag zurücktreten kann;
 - Informationen zur Reiserücktritts- und/oder Assistance-Versicherung.

2.2 Die professionelle Partei stellt sicher, dass dem Reisenden das korrekte Standardinformationsformular zur Verfügung gestellt wird.

2.3 Die vorvertraglichen Informationen sind Bestandteil des Pauschalreisevertrages und können nur im gegenseitigen Einvernehmen der Parteien geändert werden.

Artikel 3: Informationen durch den Reisenden

3.1 Die Person, die den Pauschalreisevertrag abschließt, stellt dem Veranstalter und dem Vermittler alle relevanten Informationen über sich und seine Mitreisenden zur Verfügung, die für den Abschluss oder die Durchführung des Vertrages von Bedeutung sein können.

3.2 Sofern der Reisende falsche Angaben macht, die zu Mehrkosten für den Veranstalter und/oder Vermittler führen, können diese Kosten in Rechnung gestellt werden.

Artikel 4: Der Pauschalreisevertrag

4.1 Bei Vertragsabschluss bzw. innerhalb einer angemessenen Frist erhält der Reisende eine Bestätigung auf einem dauerhaften Datenträger, die den vollständigen Vertragsinhalt, einschließlich besonderer Wünsche des Reisenden, enthält.

4.2 Die Bestätigung umfasst auch Informationen zur Haftung des Veranstalters, zur Beistandspflicht, zur Insolvenzabsicherung, zu Kontaktdaten, zum Beschwerdeverfahren und zum Recht des Reisenden auf Vertragsübertritt.

4.3 Vor Reiseantritt erhält der Reisende alle erforderlichen Unterlagen, Voucher und Informationen zu den Ankunfts- und Abfahrtszeiten.

Artikel 5: Preise

5.1 Der im Pauschalreisevertrag vereinbarte Preis ist ein Festpreis, sofern nicht offensichtliche Sachirrtümer vorliegen. Die Preise basieren auf den am 14.02.2024 bekannten Wechselkursen, Steuern, Abgaben und Transporttarifen.

5.2 Die Preise verstehen sich pro Person und beinhalten die im Angebot genannten Leistungen. Alle obligatorischen Leistungen sind inbegriffen, mit Ausnahme derjenigen, die gemäß den örtlichen Vorschriften vor Ort in bar bezahlt werden müssen. Nicht enthalten sind Kosten für Reisedokumente, Visa, Impfungen, Versicherungen, persönliche Ausgaben, Trinkgelder und optionale Ausflüge.

5.3 Mündliche oder telefonische Angebote unseres Reservierungsdienstes sind stets freibleibend; Es gelten ausschließlich schriftliche Bestätigungen.

Artikel 6: Preiserhöhungen

6.1 Preiserhöhungen können nur gemäß den im Vertrag festgelegten Bedingungen unter Berücksichtigung der in Artikel 5 beschriebenen relevanten Faktoren erfolgen.

6.2 Bei Preiserhöhungen von mehr als 5% des Gesamtpreises kann der Reisende den Vertrag kostenfrei kündigen und hat Anspruch auf Rückerstattung der gezahlten Beträge.

6.3 Preiserhöhungen müssen spätestens zwanzig Tage vor Reiseantritt auf einem dauerhaften Datenträger unter Angabe einer Begründung und Berechnung mitgeteilt werden.

Artikel 7: Zahlung

7.1 Bei der Reservierung muss der Reisende eine Anzahlung in Höhe von 30% des gesamten Reisepreises leisten, sofern auf der Webseite nichts anderes angegeben ist. Der Restbetrag muss spätestens 30 Tage vor Anreise beglichen werden.

7.2 Reserviert der Reisende weniger als 30 Tage vor Anfang der Pauschalreise, entfällt die Anzahlung und muss der gesamte Reisepreis sofort überwiesen werden.

7.3 Im Falle der Nichtzahlung kann der Vertrag gekündigt werden und die daraus resultierenden Kosten werden dem Reisenden in Rechnung gestellt.

Artikel 8: Übertragung der Vereinbarung

8.1 Der Reisende kann den Vertrag unter bestimmten Voraussetzungen übertragen, sofern dies dem Veranstalter mitgeteilt wird und etwaige Mehrkosten zu seinen Lasten gehen.

8.2 Sowohl die übertragende als auch die empfangende Partei haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung und etwaige zusätzliche Kosten.

Artikel 9: Sonstige Änderungen durch den Reisenden

Sonstige vom Reisenden gewünschte und mit Mehrkosten verbundene Änderungen können vom Veranstalter in Rechnung gestellt werden.

Artikel 10: Stornierung durch den Reisenden

10.1 Der Reisende kann vor Reiseantritt vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Im Falle einer Kündigung kann eine im Vertrag festgelegte Kündigungsgebühr fällig werden.

10.2 Die Stornokosten variieren je nach Stornierungszeitpunkt. Maßgebend für den genauen Stornierungstermin ist das Eingangsdatum beim Veranstalter. Bei einer Stornierung 7 Tage vor Anreise oder bei Nichtanmeldung werden 100% des Reisepreises in Rechnung gestellt. Bei einer Stornierung zwischen 7 und 30 Tagen vor Anreise wird die Anzahlung von 30% nicht zurückerstattet. Bei einer Stornierung mehr als 30 Tage vor Anreise werden alle bereits gezahlten Beträge zurückerstattet.

10.3 Treten jedoch am Zielort unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände ein, die erhebliche Auswirkungen auf die Durchführung der Reise haben, hat der Reisende das Recht, vom Vertrag ohne Stornoentschädigung zurückzutreten. In diesem Fall ist eine vollständige Rückerstattung ohne weitere Entschädigung garantiert.

Artikel 11: Änderungen durch den Veranstalter

11.1 Der Veranstalter kann die Vereinbarung nicht einseitig ändern, es sei denn, es liegen besondere Bedingungen vor, wie in Artikel 11 beschrieben.

11.2 Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die täglichen Aktivitäten und Ausflüge abhängig von der Wettervorhersage zu verschieben und/oder anzupassen.

11.3 Bei wesentlichen Änderungen hat der Reisende Anspruch auf eine kostenfreie Stornierung oder eine alternative Pauschalreise.

11.4 Im Falle einer Minderung der Qualität hat der Reisende Anspruch auf eine Preisminderung.

Artikel 12: Stornierung durch den Veranstalter

12.1 Der Veranstalter kann den Vertrag unter bestimmten Umständen, wie in Artikel 12 beschrieben, kündigen. In diesen Fällen werden dem Reisenden alle erhaltenen Beträge zurückerstattet.

12.2 Für bestimmte Reisen wie Yoga-Retreats und Mountainbike-Touren gilt eine Mindestteilnehmerzahl von 4 Personen. Wenn dieser Mindestzahl nicht erreicht wird, behalten wir uns das Recht vor, die Reise zu stornieren und alle gezahlten Beträge ohne weitere Haftung vollständig zurückzuerstatten. Die Entscheidung über die Stornierung erfolgt spätestens 60 Tage vor Reiseantritt.

12.3 Stornierung aufgrund höherer Gewalt: Ist der Veranstalter aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht in der Lage, den Vertrag zu erfüllen, wird der Reisende vor Reiseantritt darüber informiert. In diesen Fällen werden alle erhaltenen Zahlungen vollständig zurückerstattet, ohne dass eine weitere Entschädigung fällig wird.

Artikel 13: Zeitplan

Die angegebenen Fahrpläne sind nur Richtwerte und können vor und während der Reise geändert werden.

Artikel 14: Nichtkonformität während der Reise

14.1 Der Reisende hat etwaige Abweichungen während der Reise unverzüglich dem Veranstalter zu melden.

14.2 Wird eine Reiseleistung nicht vertragsgemäß erbracht, wird der Veranstalter den Mangel beheben, es sei denn, dies ist unmöglich oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden.

14.3 Behebt der Veranstalter die Vertragswidrigkeit nicht innerhalb einer angemessenen Frist, hat der Reisende Anspruch auf eine Preisminderung oder eine Entschädigung gemäß den Bedingungen in Artikel 15.

Artikel 15: Preisnachlass und Entschädigung

15.1 Für den Zeitraum, in dem die erbrachten Leistungen nicht vertragsgemäß sind, hat der Reisende Anspruch auf eine angemessene Preisminderung, es sei denn, der Reiseveranstalter weist nach, dass die Vertragswidrigkeit vom Reisenden zu vertreten ist.

15.2 Der Reisende hat gegenüber dem Veranstalter Anspruch auf angemessenen Ersatz des ihm aus der Vertragswidrigkeit entstehenden Schadens. Diese Entschädigung wird unverzüglich gezahlt.

15.3 Der Reisende hat keinen Anspruch auf Schadensersatz, wenn der Veranstalter nachweisen kann, dass die Nichteinhaltung auf Folgendes zurückzuführen ist: 1) den Reisenden; 2) ein Dritter, der nicht an der Erbringung der Reiseleistungen im Rahmen des Pauschalreisevertrags beteiligt ist und dessen Vertragswidrigkeit nicht vorhersehbar oder verhindert werden konnte; oder 3) unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände.

Artikel 16: Haftung des Veranstalters

16.1 Der Veranstalter haftet für die Erbringung der im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reiseleistungen, unabhängig davon, ob diese Leistungen durch den Veranstalter selbst oder durch andere Reiseleistungsträger erbracht werden.

16.2 Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Daten, die bis zu sechs Monate vor der Veröffentlichung bekannt waren. Etwaige Änderungen des Betriebs, der Einrichtungen und Leistungen werden unverzüglich nach Mitteilung durch den Veranstalter kommuniziert.

16.3 Die Verantwortung des Veranstalters beginnt und endet am Reiseziel.

Artikel 17: Haftung des Reisenden

Der Reisende haftet für alle Schäden, die dem Veranstalter und/oder Vermittler, deren Mitarbeitern und/oder Vertretern durch eigene Fehler oder durch die Nichterfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen entstehen.

Artikel 18: Pflicht zur Hilfeleistung

18.1 Der Reiseveranstalter wird dem Reisenden in Schwierigkeiten unverzüglich angemessene Hilfe leisten, insbesondere durch die Bereitstellung nützlicher Informationen über medizinische Dienste, örtliche Behörden und konsularische Unterstützung sowie durch Unterstützung des Reisenden bei der Nutzung der Fernkommunikation und bei der Suche nach alternativen Reisearrangements.

18.2 Wenn die Schwierigkeiten auf Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Reisenden zurückzuführen sind, kann der Veranstalter eine Entschädigung für diese Hilfeleistung verlangen, diese Entschädigung darf jedoch die tatsächlichen Kosten des Veranstalters nicht übersteigen.

Artikel 19: Beschwerdeverfahren

19.1 Hat der Reisende vor Reiseantritt eine Beanstandung, hat er diese schnellstmöglich und zuverlässig dem Veranstalter bzw. Vermittler mitzuteilen.

19.2 Beanstandungen im Rahmen der Durchführung des Pauschalreisevertrages sind dem Veranstalter bzw. Vermittler schnellstmöglich vor Ort mitzuteilen, damit eine Lösung herbeigeführt werden kann.

19.3 Wird eine Reklamation vor Ort nicht zufriedenstellend gelöst oder war es dem Reisenden nicht möglich, vor Ort eine Reklamation einzureichen, hat er nach Beendigung des Reisevertrages schnellstmöglich eine Reklamation beim Veranstalter bzw. Vermittler einzureichen.

Artikel 20: Schlichtungsverfahren

20.1 Im Streitfall müssen die Parteien zunächst versuchen, eine gütliche Einigung herbeizuführen.

20.2 Scheitert dieser Versuch einer gütlichen Einigung, kann jede Partei die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens beim Travel Disputes Committee beantragen.

20.3 Das Sekretariat stellt den Parteien eine Schlichtungsordnung und eine Schlichtungsvereinbarung zur Verfügung.

20.4 Ein unparteiischer Schlichter nimmt mit den Parteien Kontakt auf, um eine faire Schlichtung gemäß dem in der Geschäftsordnung beschriebenen Verfahren herbeizuführen.

20.5 Die getroffene Vereinbarung wird in einem verbindlichen schriftlichen Vertrag niedergelegt.

Artikel 21: Schiedsverfahren oder Gericht

21.1 Wird kein Schlichtungsverfahren eingeleitet oder schlägt dieses fehl, kann der Kläger ein Schiedsverfahren beim Travel Disputes Committee einleiten oder ein gerichtliches Verfahren einleiten.

21.2 Der Reisende kann nicht verpflichtet werden, die Autorität des Travel Disputes Committee anzuerkennen.

21.3 Der Veranstalter oder Vermittler kann die Schlichtung nur dann ablehnen, wenn der geforderte Betrag mehr als 1.250 Euro beträgt, und zwar innerhalb von 10 Kalendertagen nach Erhalt des eingeschriebenen Briefes oder der E-Mail, aus der hervorgeht, dass eine Akte beim Travel Disputes Committee eröffnet wurde.

21.4 Dieses Schlichtungsverfahren richtet sich nach einer Streitbeilegungsordnung und kann nur dann eingeleitet werden, wenn eine Beschwerde beim Unternehmen selbst eingereicht wurde und seit dem (voraussichtlichen) Ende der Reise mindestens 4 Monate vergangen sind.

21.5 Das Schiedsgericht entscheidet verbindlich über die Streitigkeit gemäß der Streitbeilegungsordnung, ohne Berufungsmöglichkeit.

Artikel 22: Haftungsausschluss

Wir möchten betonen, dass das Mountainbiken mit Risiken verbunden ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Stürze, Kollisionen und Verletzungen. Durch die Teilnahme an unseren Mountainbike-Aktivitäten erkennen die Teilnehmer diese Risiken an und übernehmen die Verantwortung für ihre eigene Sicherheit.

22.1 Schadensersatz

Alle Teilnehmer verzichten auf das Recht, Ansprüche gegen unser Unternehmen wegen Verletzungen, Schäden oder Verlusten während der Aktivität geltend zu machen.

22.2 Sicherheitshinweise

Unsere qualifizierten Guides geben den Teilnehmern vor der Aktivität detaillierte Sicherheitsanweisungen. Dazu gehört das Tragen angemessener Schutzausrüstung, das Befolgen der Verkehrsregeln, das Vermeiden gefährlicher Manöver und der Respekt vor anderen Nutzern der Wege.

22.3 Erfahrung und Fachwissen

Unsere Guides sind erfahrene Mountainbiker und verfügen über umfassende Kenntnisse der örtlichen Strecken und Umgebung. Sie sind in Erster Hilfe geschult und setzen sich dafür ein, allen Teilnehmern ein sicheres und angenehmes Erlebnis zu bieten.

22.4 Haftungsbeschränkung

Wir beschränken unsere Haftung auf den gesetzlich maximal zulässigen Umfang. Die Teilnehmer verpflichten sich, unser Unternehmen von der Haftung für etwaige Verletzungen, Schäden oder Verluste während der Aktivität freizustellen.

22.5 Versicherung

Es wird den Teilnehmern dringend empfohlen, selbst eine Reiseversicherung abzuschließen. Kommt der Reisende aus einem Land, das zur Europäischen Union gehört, kann er bei seinem Krankenversicherer kostenlos eine Europäische Krankenversicherungskarte beantragen.

Mit der Teilnahme an unseren Mountainbike-Aktivitäten erklären sich die Teilnehmer mit diesen Verkaufswerten einverstanden und nehmen deren Inhalte zur Kenntnis. Wir ermutigen alle Teilnehmer, vor Beginn der Aktivität Fragen zu stellen und etwaige Bedenken zu besprechen.

Kontaktdaten Reiseschlichtungsausschuss:

Telefon: 02 277 62 15 oder 02 277 61 80 (zwischen 9 und 12 Uhr)

Fax: 02 277 91 00

Adresse: City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brüssel

Email: reisgeschillen@clv-gr.be

Entwurf der Sonderbedingungen des Veranstalters:

Der Veranstalter behält sich das Recht vor, besondere Konditionen festzulegen. Diese Bedingungen können jedoch niemals im Widerspruch zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder dem

Gesetz stehen. Die Besonderen Geschäftsbedingungen gelten auch als Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Kurze Datenschutzerklärung: GDPR

Ihre personenbezogenen Daten werden von Luc Dury/Griet Cuelenaere zur Kundenverwaltung auf der Grundlage des Vertragsverhältnisses verarbeitet, das sich aus Ihrer Bestellung/dem Kauf Ihres Urlaubs und/oder damit verbundener Dienstleistungen ergibt, sowie für Direktmarketing, um Ihnen auf dieser Grundlage neue Urlaubsprodukte oder Dienstleistungen anzubieten auf unserem berechtigten Interesse an der Geschäftsabwicklung. Wenn Sie nicht möchten, dass wir Ihre Daten für Direktmarketingzwecke verarbeiten, teilen Sie uns dies einfach mit unter info@zencyclecroatia.com. Sie können außerdem jederzeit nachfragen, welche Daten wir über Sie verarbeiten und eine Berichtigung oder Löschung verlangen. Möglicherweise bitten wir Sie, Ihre Identität zu überprüfen, um sicherzustellen, dass die Informationen der richtigen Person zur Verfügung gestellt werden. Wenn Sie Fragen dazu haben, wie wir Ihre Daten verarbeiten, können Sie sich an Luc Dury/Griet Cuelenaere wenden unter info@zencyclecroatia.com. Wenn Sie mit der Verarbeitung Ihrer Daten durch uns nicht einverstanden sind, können Sie sich an die Datenschutzbehörde wenden (www.privacycommission.be – Drukpersstraat 35, 1000 Brüssel).