



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON PAUSCHALREISEN

1) INHALT DES VERTRAGES UND RECHTSGRUNDLAGEN

Für den Pauschalreisevertrag, sowohl für die im Inland als auch für die im Ausland zu erbringenden Leistungen, gelten die Artikel 32 bis 51 *nonies* des Gesetzesdekrets Nr. 79 vom 23. Mai 2011 in der Fassung des Gesetzesdekrets Nr. 62 vom 21. Mai 2018 (im Folgenden "Tourismusgesetzbuch") sowie die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs über den Transport und den Auftrag, soweit anwendbar. Die Vertragsbedingungen stehen auf der Website, im Katalog oder im separaten Reiseprogramm sowie in der Buchungsbestätigung für die gewünschten Reiseleistungen des Kunden. Der Reiseveranstalter verschickt den Vertrag an den Reisenden oder an das Reisebüro als dessen Vertreter. Im letzteren Fall kann der Reisende diesen vom Reiseveranstalter erhalten. Durch seine Unterschrift auf dem Kaufvertrag für eine Pauschalreise akzeptiert der Reisende sowohl für sich selbst als auch für die anderen Mitreisenden, den Reisevertrag und die darin enthaltenen Bestimmungen sowie die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2) VERWALTUNGSVORSCHRIFTEN

Der Reiseveranstalter und der Vermittler der Pauschalreise, an den sich der Reisende wendet, müssen zur Ausübung ihrer jeweiligen Tätigkeit auf der Grundlage der geltenden Rechtsvorschriften, einschließlich der regionalen oder kommunalen Rechtsvorschriften, entsprechend ihrer spezifischen Zuständigkeit berechtigt sein.

Der Veranstalter und der Vermittler geben vor Vertragsabschluss die Einzelheiten der Versicherung zur Deckung der Risiken aus der Berufshaftpflicht sowie die Einzelheiten anderer fakultativer oder obligatorischer Versicherungen zum Schutz der Reisenden vor Ereignissen bekannt, die die Durchführung der Reise beeinträchtigen können, wie z. B. die Stornierung der Reise oder Deckung von Krankheitskosten, vorzeitige Rückreise, Verlust oder Beschädigung von Gepäck, sowie die Einzelheiten zur Absicherung gegen die Risiken der Zahlungsunfähigkeit oder des Konkurses des Veranstalters und des Vermittlers, jeweils im Rahmen ihrer Zuständigkeit, zwecks Rückerstattung der gezahlten Beträge oder Rückbeförderung des Reisenden an den Abreiseort, wenn die Pauschalreise Transportleistungen umfasst.

Gemäß Artikel 18, Absatz 5, des Tourismusgesetzes ist die Bezeichnung als "Reisebüro", "Fremdenverkehrsamt", "Reiseveranstalter", "Reisevermittler" oder anderer Wörter und Ausdrücke, auch in einer Fremdsprache, ähnlicher Art, ausschließlich den in Absatz 1 genannten qualifizierten Unternehmen gestattet.

Haftpflichtversicherung Reiseveranstalter TUA Assicurazioni Nr. 40324512000177

Versicherung Garantiefonds Reiseveranstalter TUA Assicurazioni Nr. 40324512000176

3) DEFINITIONEN

Im Rahmen des Pauschalreisevertrags werden die folgenden Begriffe wie folgt definiert.

- a) **Fachkraft:** jede natürliche oder juristische Person des öffentlichen oder privaten Rechts, die im Rahmen ihrer kommerziellen, industriellen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit bei organisierten touristischen Verträgen, auch über eine andere Person, die in ihrem Namen oder in ihrem Auftrag handelt, als Veranstalter, Verkäufer, Vermittler von damit zusammenhängenden touristischen Dienstleistungen oder Erbringer touristischer Dienstleistungen im Sinne der Vorschriften des Tourismusgesetzes handelt.
- b) **Veranstalter:** eine Fachkraft, die Pauschalreisen zusammenstellt und diese direkt oder über andere Fachkräfte oder gemeinsam mit diesen verkauft oder zum Verkauf anbietet, oder eine Fachkraft, die Daten über den Reisenden an andere Fachkräfte weitergibt
- c) **Verkäufer:** Fachkraft, die die von einem anderen Veranstalter zusammengestellten Pauschalreisen verkauft oder zum Verkauf anbietet.
- d) **Reisender:** jede Person, die beabsichtigt, einen Vertrag einzugehen, bzw. einen Vertrag abschließt oder aufgrund eines abgeschlossenen Vertrages eine Reise im Geltungsbereich des Gesetzes über organisierte Tourismusverträge antritt.
- e) **Niederlassung:** eine Niederlassung im Sinne von Artikel 8, Buchstabe e), des Gesetzesdekrets Nr. 59 vom 26. März 2010.
- f) **dauerhafter Datenträger:** jedes Medium, das dem Reisenden oder der Fachkraft die Möglichkeit gibt, persönlich an ihn oder sie gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie für eine den Zwecken, für die sie bestimmt sind,



angemessene Dauer zugänglich sind und die gespeicherten Informationen in gleicher Weise wiedergegeben werden können.

- g) unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände: eine Situation, auf die die betreffende Partei keinen Einfluss hat und deren Folgen sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.
- h) Vertragswidrigkeit: die Nichterbringung der in einer Pauschalreise enthaltenen touristischen Leistungen.
- i) Verkaufsstelle: jede mobile oder ortsfeste Räumlichkeit, die für den Einzelhandelsverkauf oder eine Website oder ein ähnliches Online-Verkaufstool genutzt wird, auch wenn die Websites oder Online-Verkaufstools dem Reisenden als eine Einheit einschließlich des Telefondienstes vorgestellt werden.
- j) Rückreise: die Rückführung des Reisenden an den Abreiseort oder einen anderen von den Vertragsparteien vereinbarten Ort.

4) DEFINITION VON PAUSCHALREISEN

Unter Pauschalreise versteht man die Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von touristischen Dienstleistungen, wie z.B.: 1. die Beförderung von Personen; 2. die Unterbringung, die nicht integraler Bestandteil der Personenbeförderung ist und nicht zu Wohnzwecken oder für langfristige Sprachkurse bestimmt ist; 3. Vermietung von Autos, anderen Fahrzeugen oder Motorrädern, für die ein Führerschein der Klasse A gemäß der Gesetzesverordnung Nr. 2 vom 16. Januar 2013 erforderlich ist; 4. jede andere touristische Dienstleistung, die nicht integraler Bestandteil einer der in den Nummern 1), 2) oder 3) genannten Leistungen ist und bei der es sich nicht um eine Finanz- oder Versicherungsdienstleistung handelt, für die Zwecke derselben Reise oder desselben Urlaubs, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

1. Diese Leistungen werden von ein und derselben Fachkraft auf Wunsch des Reisenden oder nach einer Auswahl kombiniert, bevor ein einziger Vertrag für alle Leistungen geschlossen wird; 2. diese Leistungen werden, auch wenn sie im Rahmen getrennter Verträge mit einzelnen Anbietern geschlossen werden, 2.1 an einer einzigen Verkaufsstelle erworben und ausgewählt, bevor der Reisende sich zur Zahlung verpflichtet; 2.2 zu einem Pauschal- oder Inklusivpreis angeboten, verkauft oder in Rechnung gestellt; 2.3 unter der Bezeichnung "Pauschalreise" oder einer ähnlichen Bezeichnung beworben oder verkauft; 2.4 nach Abschluss eines Vertrags kombiniert werden, wobei der Unternehmer dem Reisenden die Möglichkeit gibt, aus einer Auswahl verschiedener Arten von touristischen Leistungen zu wählen, oder von verschiedenen Unternehmern über miteinander verbundene Online-Buchungsvorgänge erworben werden, so dass der Name des Reisenden, seine Zahlungsangaben und seine E-Mail-Adresse von dem Unternehmer, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, an einen oder mehrere andere Unternehmer übermittelt werden und der Vertrag mit dem/den letztgenannten Unternehmer(n) spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung der Buchung der ersten touristischen Leistung geschlossen wird.

5) INHALT DES VERTRAGES

- Zum Zeitpunkt des Abschlusses des Pauschalreisevertrags oder spätestens zum nächstmöglichen Zeitpunkt händigt der Veranstalter oder Verkäufer dem Reisenden eine Kopie oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger aus.
- Der Reisende hat Anspruch auf einen Ausdruck, wenn der Pauschalreisevertrag in persönlicher Anwesenheit der Parteien geschlossen wurde.
- Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne von Artikel 45, Absatz 1, Buchstabe h), der Gesetzesverordnung Nr. 206 vom 6. September 2005 wird dem Reisenden eine Kopie oder eine Bestätigung des Pauschalreisevertrags per zum Zeitpunkt des Kaufs angegebener E-Mail oder auf Wunsch des Reisenden in Papierform zur Verfügung gestellt.
- Der Vertrag berechtigt zur Inanspruchnahme des in Artikel 21 genannten Garantiefonds.

6) VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN FÜR DEN REISENDEN - MERKBLATT

Vor Abschluss des Pauschalreisevertrags teilt der Veranstalter oder Verkäufer dem Reisenden entweder durch die auf der Website veröffentlichten Informationen über das gewählte Reiseziel oder durch ein Angebot oder andere Informationsmittel bei Reisen, die nicht im Katalog aufgeführt sind, folgende Informationen mit:

- a) die wichtigsten Merkmale der touristischen Dienstleistungen, wie z. B:



1. das/die Reiseziel(e), die Reiseroute und die Aufenthaltsdauer mit den entsprechenden Daten und, falls eine Unterkunft inbegriffen ist, die Anzahl der enthaltenen Nächte;
2. die Beförderungsmittel, deren Eigenschaften und Kategorien, die Orte, Daten und Uhrzeiten des Abflugs und der Rückreise, die Dauer und Orte von Zwischenstopps und Verbindungen; sofern die Zeit noch nicht feststeht, informieren der Veranstalter und gegebenenfalls der Verkäufer den Reisenden über die ungefähre Zeit des Abflugs und der Rückreise; der Name des Flugunternehmens, das Ihren Flug bzw. Ihre Flüge zu den in Art. 11 der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 vorgesehenen Zeiten und auf die dort festgelegte Art und Weise durchführt, sowie die eventuelle Betriebsverbote in der Europäischen Union sind auf der Buchungsbestätigung angegeben; etwaige Änderungen werden dem Reisenden gemäß der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 unverzüglich mitgeteilt ;
3. die Lage und die wichtigsten Merkmale und gegebenenfalls die Kategorie der Unterkunft gemäß den Vorschriften des Bestimmungslandes;
4. die vorgesehenen Mahlzeiten mit oder ohne Verpflegung;
5. Ausflüge oder andere Leistungen, die im vereinbarten Pauschalpreis enthalten sind;
6. die dem Reisenden als Mitglied einer Gruppe erbrachten touristischen Leistungen und, gegebenenfalls, die ungefähre Größe der Gruppe;
7. die Sprache, in der die Leistungen erbracht werden;
8. ob die Reise oder der Urlaub für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist; dies wird auf der Website angegeben bzw. bei Reisen außerhalb des Katalogs auf Anfrage des Reisenden angegeben, sowie genaue Informationen über die Eignung der Reise oder des Urlaubs, die den Bedürfnissen des Reisenden gerecht werden;
- b) den Handelsnamen und die Anschrift des Veranstalters und, soweit vorhanden, des Verkäufers sowie deren Telefonnummern und E-Mail-Adressen;
- c) den Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich Steuern und sämtlicher Gebühren, Abgaben und sonstiger zusätzlicher Kosten, einschließlich etwaiger Verwaltungs- und Bearbeitungsgebühren, oder, falls diese nicht in angemessener Weise oder vor Vertragsschluss berechnet werden können, einen Hinweis auf die Art der zusätzlichen Kosten, die der Reisende möglicherweise noch zu tragen hat;
- d) die Zahlungsart, einschließlich des Betrags oder Anteils des Preises, der gegebenenfalls als Anzahlung zu leisten ist, und der Fristen für die Zahlung des Restbetrags oder der finanziellen Sicherheiten, die vom Reisenden zu zahlen oder zu leisten sind;
- e) die für die Pauschalreise erforderliche Mindestteilnehmerzahl und die in Artikel 41, Absatz 5, Buchstabe a), des Tourismusgesetzes genannte Frist vor Beginn der Pauschalreise für die eventuelle Kündigung des Vertrages bei Nichterreichen dieser Anzahl;
- f) allgemeine Informationen über Pass- und/oder Visabestimmungen, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa und gesundheitlichen Anforderungen im Bestimmungsland;
- g) Informationen über das Recht des Reisenden, jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung angemessener Rücktrittskosten oder gegebenenfalls der vom Veranstalter gemäß Artikel 41, Absatz 1, des Tourismusgesetzes geforderten Standardrücktrittskosten vom Vertrag zurückzutreten;
- h) Informationen über den optionalen oder obligatorischen Abschluss einer Versicherung, die die Kosten eines einseitigen Rücktritts vom Vertrag durch den Reisenden oder die Kosten der Hilfeleistung, einschließlich der Rückführung, im Falle eines Unfalls, einer Krankheit oder des Todes abdeckt;
- i) die Einzelheiten des Versicherungsschutzes gemäß Artikel 47, Absätze 1, 2 und 3, des Tourismusgesetzes.

7) ZAHLUNGEN

Bei Unterzeichnung des Pauschalangebotes ist eine Anzahlung auf den auf der Website oder im Pauschalangebot des Veranstalters veröffentlichten Preis zu leisten, und zwar bis zu einem Höchstbetrag von 50 % des Pauschalpreises. Dieser Betrag wird in Form einer Anzahlung und eines Vorschusses auf den Preis ausschließlich über die Website gezahlt. Der erfolgreiche Abschluss der Online-Zahlung gilt als Buchungsbestätigung und stellt den Vertragsabschluss dar; die in Artikel 1385 des italienischen Zivilgesetzbuches aufgeführten Rechtsfolgen treten nicht ein, wenn der Rücktritt auf ein unvorhersehbares Ereignis zurückzuführen ist, auf das der Veranstalter keinen Einfluss hat. Der Restbetrag muss unwiderruflich innerhalb der auf der Website, im Katalog oder an anderer Stelle angegebenen Fristen und in jedem Fall vor der Abreise gezahlt werden. Bei Buchungen, die nach dem als Frist für die Zahlung des Restbetrags angegebenen Datum erfolgen, muss der gesamte Betrag zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages gezahlt werden. Wenn der Veranstalter die oben genannten Beträge nicht bis zu den festgelegten Terminen erhält oder die vom Reisenden



gezahlten Beträge nicht an den Reiseveranstalter überweist, wird der Vertrag automatisch gekündigt. Der Restbetrag des Reisepreises gilt als gezahlt, wenn der Reiseveranstalter die Beträge direkt vom Reisenden erhält.

Bei verspäteter Zahlung des Restbetrages werden folgende Zuschläge erhoben:

Bis zu 5 Tage nach dem angegebenen Datum + 3 %

Zwischen dem 6. und 10. Tag nach dem angegebenen Datum + 5 %

Ab dem 11. Tag nach dem angegebenen Datum + 8 %

8) PREIS

Der Preis der Pauschalreise wird im Vertrag festgelegt, entsprechend den Angaben auf der Website, im Katalog oder außerhalb des Katalogs und den eventuellen späteren Aktualisierungen derselben Kataloge bzw. Programme außerhalb des Katalogs oder auf der Website des Veranstalters. Er kann nur infolge von Änderungen folgender Faktoren erhöht oder gesenkt werden:

- Beförderungskosten, einschließlich Treibstoffkosten;
- Gebühren und Steuern im Zusammenhang mit dem Flugverkehr, Lande-, Ausschiffs- oder Einschiffsgebühren in Häfen und Flughäfen;
- Wechselkurse, die für die betreffende Pauschalreise gelten.

Für solche Änderungen werden der Wechselkurs und die Preise herangezogen, die am Tag der Veröffentlichung des Programms gelten, wie sie im Datenblatt des Katalogs angegeben sind, oder das Datum, das in den auf den Websites veröffentlichten Aktualisierungen angegeben ist. In jedem Fall darf der Preis in den letzten 20 Tagen vor der Abreise nicht erhöht werden und die Änderung darf 8 % des ursprünglichen Preises nicht überschreiten. Im Falle einer Preissenkung ist der Veranstalter berechtigt, von der dem Reisenden zustehenden Rückerstattung die Verwaltungs- und Verwaltungskosten für den tatsächlichen Papierkram abzuziehen, wofür er auf Verlangen des Reisenden einen Nachweis erbringen muss. Der Preis besteht aus:

- Anmeldegebühr oder Praxisverwaltungsgebühr.
- Teilnahmegebühr: im Katalog oder im Angebot der Pauschalreise für den Vermittler oder den Reisenden angegeben.
- Kosten für eventuelle Versicherungen gegen Stornierungsrisiken und/oder Krankheitskosten oder andere gewünschte Leistungen.
- Kosten für eventuelle Visa sowie Ein- und Ausreisesteuern aus den Ländern des Reiseziels.
- Flughafen- und/oder Hafengebühren und Steuern.

9) RÜCKTRITT DES REISENDEN

1. Ist der Veranstalter vor Beginn der Pauschalreise zu einer wesentlichen Änderung eines oder mehrerer Hauptmerkmale der in Artikel 34, Absatz 1, Buchstabe a), des Tourismusgesetzes genannten touristischen Leistungen gezwungen oder kann er den vom Reisenden geäußerten und vom Veranstalter akzeptierten Wünschen nicht nachkommen oder verlangt er eine Erhöhung des Preises der Pauschalreise um mehr als 8 % an, so kann der Reisende ohne Zahlung einer Vertragsstrafe vom Vertrag zurücktreten. In den oben genannten Fällen kann der Reisende:

- a) den vom Veranstalter erstellten Alternativvorschlag akzeptieren;
- b) die Erstattung der bereits gezahlten Beträge verlangen. Diese Erstattung muss innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt vom Vertrag erfolgen.

2. Im Falle unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen, hat der Reisende das Recht, vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung von Rücktrittsgebühren vom Vertrag zurückzutreten, und Anspruch auf vollständige Rückerstattung der für die Pauschalreise geleisteten Zahlungen, jedoch nicht auf eine zusätzliche Entschädigung.

Eine eventuelle unerwartete Verhinderung des Reisenden, die Reise in Anspruch zu nehmen, berechtigt nicht zum Rücktritt ohne die gesetzlich vorgesehene Vertragsstrafe, da der Reisende sich gegen das mit dem Rücktritt vom Vertrag verbundene finanzielle Risiko durch den Abschluss einer entsprechenden Versicherung absichern kann, sofern diese nicht zwingend vom Veranstalter vorgesehen ist.

3. Bei Rücktritt vom Vertrag durch den Reisenden vor der Abreise, unabhängig des Grundes, einschließlich unerwarteter und nicht vorausgesehener Gründe, außerhalb der im ersten Absatz genannten Fälle oder der in Artikel 9, Absatz 1, vorgesehenen Fälle, wird eine Vertragsstrafe erhoben.



Die Höhe der Strafgebühr wird wie folgt bemessen:

AUSLAND UND ITALIEN KAUTION

- ab dem Tag nach der Buchung bis zu 40 Tagen: keine Strafgebühr, keine Rückerstattung, Gutschein in Höhe von 100 %, gültig 6 Monate ab dem Datum der Reise.

- ab 39 bis 0 Tage vor Abreise: Strafgebühr in Höhe von 100 %, keine Erstattung, kein Gutschein.

AUSLAND UND ITALIEN RESTBETRAG

- ab dem Tag nach der Buchung bis zu 40 Tagen: keine Strafgebühr, keine Rückerstattung, Gutschein in Höhe von 100 %, gültig 6 Monate ab dem Datum der Reise.

- 39 bis 20 Tage vor Abreise: keine Rückerstattung, Gutschein in Höhe von 50 %, gültig 6 Monate nach Abreisedatum

- 19 bis 0 Tage vor der Abreise: Strafgebühr in Höhe von 100 %, keine Erstattung, kein Gutschein.

4. Für bestimmte Leistungen können unterschiedliche Strafgebühren anfallen, die zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt werden.

5. Im Falle von schon festgesetzten Gruppen können diese Beträge individuell vereinbart werden.

6. Bei Verträgen außerhalb von Geschäftsräumen hat der Reisende das Recht, innerhalb einer Frist von fünf Tagen ab dem Datum des Vertragsabschlusses oder ab dem Datum, an dem er die Vertragsbedingungen und Vorabinformationen erhalten hat, falls der Abschluss später geschieht, ohne Angabe von Gründen und ohne Zahlung einer Vertragsstrafe vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten. Bei Angeboten mit deutlich niedrigeren Preisen als bei konkurrierenden Angeboten ist das Rücktrittsrecht ausgeschlossen. In diesem Fall muss der Veranstalter die Preisänderung dokumentieren und in geeigneter Weise auf den Ausschluss des Rücktrittsrechts hinweisen.

10) ÄNDERUNG ODER STORNIERUNG DER PAUSCHALREISE VOR ABREISE DURCH DEN VERANSTALTER

1. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen, mit Ausnahme des Preises, im Einzelfall und sofern es sich um eine geringfügige Änderung handelt, einseitig zu ändern. Die Mitteilung muss ausdrücklich und schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger, z. B. per E-Mail, erfolgen.

2. Ist der Veranstalter vor Beginn der Pauschalreise zu einer wesentlichen Änderung eines oder mehrerer Hauptmerkmale der in Artikel 34, Absatz 1, Buchstabe a), des Tourismusgesetzes genannten touristischen Leistungen gezwungen oder kann er den vom Reisenden geäußerten und vom Veranstalter akzeptierten Wünschen nicht nachkommen oder verlangt er eine Erhöhung des Preises der Pauschalreise um mehr als 8 % an, so kann der Reisende die Änderung annehmen oder ohne Zahlung einer Vertragsstrafe vom Vertrag zurücktreten.

3. Bei Rücktritt kann der Reiseveranstalter dem Reisenden eine gleichwertige oder höherwertige Ersatzreise anbieten.

4. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden ohne ungerechtfertigte Verzögerung schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger über die geplanten Änderungen und deren Auswirkungen auf den Preis der Pauschalreise.

5. Der Reisende teilt dem Reiseveranstalter oder dem Vermittler seine Entscheidung innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung mit.

6. Führt die Änderung des Pauschalreisevertrags oder die in Absatz 2 genannte Ersatzpauschale zu einer qualitativ oder preislich schlechteren Leistung, so hat der Reisende Anspruch auf eine angemessene Ermäßigung des Reisepreises.

7. Wird der Pauschalreisevertrag gemäß Absatz 2 gekündigt und nimmt der Reisende keine Ersatzpauschale an, so stellt der Reiseveranstalter einen Gutschein in Höhe von 100 % des vom Reisenden gezahlten Betrags aus. Der Reisende hat keinen Anspruch auf eine Entschädigung wegen Nichterfüllung des Vertrages.

11) HAFTUNG DES VERANSTALTERS FÜR UNZUREICHENDE ERBRINGUNG DER PAUSCHALREISE UND AUFTRETENDE UNMÖGLICHKEIT IM VERLAUF DER PAUSCHALREISE - PFLICHTEN DES REISENDEN - FRISTGERECHTE REKLAMATIONEN

1. Der Veranstalter ist für die Ausführung der im Pauschalreisevertrag vorgesehenen touristischen Leistungen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese Leistungen vom Veranstalter selbst, von seinen Mitarbeitern oder Beauftragten in Ausübung ihrer Tätigkeit, durch von ihm beauftragte Dritte oder durch andere Erbringer touristischer Leistungen im Sinne von Artikel 1228 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ausgeführt werden sollen.

2. Der Reisende ist gemäß den in den Artikeln 1175 und 1375 des Bürgerlichen Gesetzbuches festgelegten Pflichten von Treu und Glauben verpflichtet, den Veranstalter direkt oder über den Verkäufer rechtzeitig und unter Berücksichtigung der Umstände des Falles über jede Vertragswidrigkeit zu informieren, die bei der Erbringung einer im Kaufvertrag über eine Pauschalreise vorgesehenen touristischen Dienstleistung festgestellt wird.

3. Entspricht eine der touristischen Leistungen nicht den Vereinbarungen im Pauschalreisevertrag, so hat der Veranstalter für die Behebung der Vertragswidrigkeit zu sorgen, es sei denn, dies ist unter Berücksichtigung des



Ausmaßes der Vertragswidrigkeit und des Wertes der von dem Mangel betroffenen touristischen Leistungen unmöglich oder unverhältnismäßig aufwendig. Sorgt der Veranstalter nicht für die Beseitigung des Mangels, so hat der Reisende Anspruch auf Minderung des Reisepreises sowie auf Ersatz des Schadens, den er infolge der Vertragswidrigkeit erlitten hat, es sei denn, der Veranstalter weist nach, dass die Vertragswidrigkeit dem Reisenden oder einem Dritten, der nicht an der Erbringung der Reiseleistungen beteiligt ist, zuzurechnen ist oder dass sie unvermeidlich oder unvorhersehbar war oder auf außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände zurückzuführen ist.

4. Vorbehaltlich der oben genannten Ausnahmen kann der Reisende, wenn der Reiseveranstalter die Vertragswidrigkeit nicht innerhalb einer vom Reisenden in der Beanstandung gemäß Absatz 2 gesetzten angemessenen Frist behebt, den Mangel selbst beheben und die Erstattung der erforderlichen, angemessenen und nachgewiesenen Kosten verlangen; weigert sich der Reiseveranstalter, die Vertragswidrigkeit zu beheben, oder ist es erforderlich, sie unverzüglich zu beheben, so braucht der Reisende keine Frist zu setzen.

Der Reisende kann den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen oder - gegebenenfalls - eine Minderung des Preises verlangen, wenn dieser Mangel eine nicht unerhebliche Nichterfüllung darstellt und der Veranstalter nach rechtzeitiger Beanstandung durch den Reisenden, bezogen auf die Dauer und die Merkmale der Pauschalreise, keine Abhilfe geschaffen hat; dies gilt unbeschadet eines etwaigen Schadenersatzes.

Stellt der Reiseveranstalter nach der Abreise fest, dass ein wesentlicher Teil der vertraglich vorgesehenen Leistungen aus einem anderen Grund als dem Verschulden des Reisenden nicht erbracht werden kann, so muss er geeignete Alternativlösungen für die Fortsetzung der geplanten Reise anbieten, die für den Reisenden mit keinerlei Kosten verbunden sind, oder dem Reisenden den Differenzbetrag zwischen den ursprünglich vorgesehenen und den erbrachten Leistungen erstatten. Der Reisende kann die vorgeschlagenen Alternativlösungen nur dann ablehnen, wenn sie nicht mit den vertraglich vereinbarten Leistungen vergleichbar sind oder wenn die gewährte Preisminderung unzureichend ist.

Sollte keine andere Lösung gefunden werden oder sollte die vom Reiseveranstalter angebotene Lösung vom Reisenden abgelehnt werden, weil sie nicht mit der im Vertrag vereinbarten Lösung vergleichbar ist oder weil die gewährte Preisminderung unzureichend ist, stellt der Reiseveranstalter ohne Aufpreis ein dem ursprünglich vorgesehenen gleichwertiges Beförderungsmittel für die Rückreise zum Abreiseort oder zu einem eventuell vereinbarten anderen Ort zur Verfügung, sofern Mittel und Plätze verfügbar sind, und erstattet dem Reisenden die Differenz zwischen den Kosten der vorgesehenen Leistungen und den Kosten der bis zum Zeitpunkt der vorzeitigen Rückreise erbrachten Leistungen.

12) ERSATZLEISTUNGEN

Der Reisende kann den Pauschalreisevertrag auf eine Person übertragen, die alle Bedingungen für die Inanspruchnahme der Leistung erfüllt, sofern er dies dem Veranstalter spätestens sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt hat.

Der Übertragende und der Übernehmer des Pauschalreisevertrags haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung des Restbetrags des Preises sowie für alle Rechte, Steuern und sonstigen zusätzlichen Kosten, einschließlich etwaiger Verwaltungs- und Bearbeitungskosten, die sich aus dieser Übertragung ergeben.

Der Veranstalter informiert den Übertragenden über die tatsächlichen Kosten der Abtretung, die nicht höher sein dürfen als die dem Veranstalter durch die Abtretung des Pauschalreisevertrags tatsächlich entstandenen Kosten, und weist dem Übertragenden die Gebühren, Steuern oder sonstigen zusätzlichen Kosten nach, die sich aus der Abtretung des Vertrags ergeben.

13) PFLICHTEN DER REISENDEN

Vorbehaltlich der Verpflichtung zur unverzüglichen Mitteilung von Vertragswidrigkeiten gemäß Artikel 11, Absatz 2, hat der Reisende die folgenden Pflichten zu erfüllen:

- Hinsichtlich der Vorschriften für die Ausreise von Minderjährigen wird ausdrücklich auf die Angaben auf der Website der Staatspolizei verwiesen. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass Minderjährige im Besitz eines gültigen Personaldokuments für Reisen ins Ausland sein müssen, d.h. eines Reisepasses oder, für EU-Länder, auch eines gültigen Personalausweises für die Ausreise. Für die Ausreise von Minderjährigen unter 14 Jahren und für diejenigen, für die eine von der Justizbehörde ausgestellte Genehmigung erforderlich ist, müssen die auf der Website der Staatspolizei <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/> angegebenen Vorschriften befolgt werden.

- Ausländische Staatsbürger müssen die entsprechenden Informationen über ihre zuständigen Vertretungsbehörden in Italien und/oder die jeweiligen offiziellen Informationskanäle der Regierung einholen. In jedem Fall sollten sich die Reisenden vor der Abreise bei den zuständigen Behörden (für italienische Staatsangehörige bei der örtlichen Questura



(Polizeipräsidium) oder beim Außenministerium über die Website www.viaggiasesicuri.it oder über die Telefonzentrale unter der Nummer 06.491115) nach aktuellen Informationen erkundigen und diese vor der Abreise befolgen. Sollte eine solche Überprüfung nicht stattfinden, kann der Vermittler oder der Veranstalter nicht für die verpasste Abreise eines oder mehrerer Reisender verantwortlich gemacht werden.

- Die Reisenden müssen in jedem Fall den Vermittler und den Veranstalter bei der Buchung der Pauschalreise oder der touristischen Dienstleistung über ihre Staatsangehörigkeit informieren und sich vor Antritt der Reise endgültig vergewissern, dass sie im Besitz von Impfbescheinigungen, Reisepässen und sonstigen für alle Länder der Reiseroute gültigen Dokumenten sowie von Aufenthalts- und Transitvisa und gegebenenfalls erforderlichen Gesundheitsbescheinigungen sind.

- Um die soziopolitische und gesundheitliche Sicherheitslage sowie andere nützliche Informationen über die Zielländer und damit die tatsächliche Anwendbarkeit der erworbenen oder noch zu erwerbenden Leistungen beurteilen zu können, sollte der Reisende offizielle allgemeine Informationen des Außenministeriums einholen, die auf der Website von Farnesina www.viaggiasesicuri.it zur Verfügung gestellt werden. Die oben genannten Informationen sind nicht in den Reisekatalogen - online oder auf Papier - enthalten, da sie beschreibende Informationen allgemeiner Art gemäß Art. 34 des Tourismusgesetzes und keine zeitlich veränderbaren Informationen enthalten. Daher ist dies auch von Seiten der Reisenden vorauszusetzen.

- Wenn zum Zeitpunkt der Buchung über die institutionellen Informationskanäle festgestellt wird, dass für das gewählte Reiseziel eine Sicherheitswarnung vorliegt, können sich Reisende, die später von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, nicht auf das Fehlen eines vertraglichen Grundes im Zusammenhang mit den Sicherheitsbedingungen des Landes berufen, um von der Minderung der Entschädigungsforderung für die erfolgte Stornierung befreit zu werden.

- Die Reisenden sind ebenfalls zur Beachtung der normalen Sorgfaltspflicht und der in den Zielländern der Reise geltenden besonderen Vorschriften, aller ihnen vom Veranstalter erteilten Informationen sowie der für die Pauschalreise geltenden Vorschriften, Verwaltungs- oder Gesetzesbestimmungen verpflichtet. Der Reisende haftet für alle Schäden, die dem Veranstalter und/oder dem Vermittler durch die Nichteinhaltung der vorgenannten Verpflichtungen entstehen, einschließlich der Kosten für die Rückreise der Reiseteilnehmer.

- Der Reisende ist verpflichtet, dem Veranstalter alle in seinem Besitz befindlichen Unterlagen, Informationen und Elemente zur Verfügung zu stellen, die für die Ausübung seines Forderungsrechts gegenüber Dritten, die für den Schaden verantwortlich sind, von Nutzen sind, und haftet gegenüber dem Veranstalter für den Schaden, der dem Forderungsrecht entsteht.

- Der Reisende muss den Veranstalter zum Zeitpunkt des Verkaufsvorschlags für die Pauschalreise und somit vor der Übermittlung der Bestätigung schriftlich informieren.

14) HAFTUNGSREGELUNG

Der Veranstalter haftet für Schäden, die dem Reisenden durch vollständige oder teilweise Nichterfüllung der vertraglich geschuldeten Leistungen entstehen, unabhängig davon, ob diese von ihm persönlich oder von dritten Leistungsträgern erbracht werden, soweit er nicht nachweist, dass das Ereignis durch Handlungen des Reisenden (einschließlich der von diesem bei der Erbringung der touristischen Leistungen eigenständig ergriffenen Maßnahmen) oder durch Handlungen eines Dritten unvorhersehbarer oder unvermeidbarer Art verursacht wurde, die außerhalb der Erbringung der vertraglich vorgesehenen Leistungen liegen, durch Zufall, höhere Gewalt oder durch Gegebenheiten, die der Veranstalter selbst trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder beseitigen konnte. Der Vermittler, bei dem die Pauschalreise gebucht wurde, haftet nicht für die Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Organisation und Durchführung der Reise, sondern ist ausschließlich für die Verpflichtungen verantwortlich, die sich aus seiner Eigenschaft als Vermittler und aus der Ausführung des ihm vom Reisenden erteilten Auftrags ergeben, wie in Art. 50 des Tourismusgesetzes ausdrücklich vorgesehen, einschließlich der Garantieverpflichtungen gemäß Art. 47.

15) ENTSCHÄDIGUNGSGRENZEN

Die Entschädigung gemäß Artikel 43 und 46 des Tourismusgesetzes und die entsprechenden Verjährungsfristen richten sich nach den dort festgelegten Bestimmungen und in jedem Fall nach den in den internationalen Übereinkommen für die Leistungen, die Gegenstand der Pauschalreise sind, sowie in den Artikeln 1783 und 1784 des Bürgerlichen Gesetzbuchs festgelegten Grenzen, mit Ausnahme von Personenschäden, für die es keine feste Grenze gibt.

a. Das Recht auf Preisminderung oder Schadensersatz bei Änderungen des Kaufvertrags der Pauschalreise oder der Ersatzleistung verjährt innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt der Rückreise des Reisenden zum Abreiseort.



b. Das Recht auf Schadenersatz bei Personenschäden verjährt drei Jahre nach der Rückreise des Reisenden an den Abreiseort oder innerhalb der Frist, die in den Bestimmungen über die in der Pauschalreise enthaltenen Leistungen für den Schadenersatz bei Personenschäden vorgesehen ist.

16) KONTAKTAUFNAHME MIT DEM VERANSTALTER ÜBER DEN VERKÄUFER

Der Reisende kann Mitteilungen, Anfragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Durchführung der Pauschalreise direkt an den Verkäufer richten, bei dem er die Pauschalreise gebucht hat, und dieser leitet sie unverzüglich an den Reiseveranstalter weiter. Für die Einhaltung der Fristen oder Verjährungsfristen gilt der Tag, an dem der Verkäufer die im vorstehenden Absatz genannten Mitteilungen, Anfragen oder Beschwerden erhält, ebenfalls für den Veranstalter als Eingangsdatum.

17) VERPFLICHTUNG ZUR UNTERSTÜTZUNG

Auch in den in Artikel 42, Absatz 7, des Tourismusgesetzes genannten Fällen ist der Veranstalter verpflichtet, dem Reisenden, der sich in Schwierigkeiten befindet, unverzüglich angemessene Hilfe zu gewähren, indem er ihm insbesondere geeignete Informationen über die Gesundheitsdienste, die örtlichen Behörden und die Konsularbehörden zur Verfügung stellt und dem Reisenden bei der Kommunikation aus der Ferne behilflich ist und ihm hilft, alternative touristische Dienstleistungen zu finden. Der Veranstalter kann für diese Hilfeleistung eine angemessene Gebühr erheben, wenn das Problem vom Reisenden absichtlich oder durch sein Verschulden verursacht wurde, und zwar im Rahmen der tatsächlich entstandenen Kosten.

18) VERSICHERUNG GEGEN STORNIERUNGS- UND RÜCKFÜHRUNGSKOSTEN

Sofern nicht ausdrücklich im Preis inbegriffen, ist es möglich und empfehlenswert, bei der Buchung in den Büros des Veranstalters oder des Verkäufers spezielle Versicherungen gegen die Kosten, die sich aus der Stornierung der Pauschalreise, aus Unfällen und/oder Krankheiten ergeben, abzuschließen, durch die auch die Kosten für den Rücktransport und für den Verlust und/oder die Beschädigung des Gepäcks gedeckt werden. Die sich aus den Versicherungsverträgen ergebenden Rechte sind vom Reisenden direkt gegenüber den vertragsschließenden Versicherungsgesellschaften geltend zu machen, und zwar unter den Bedingungen und gemäß den in den Verträgen selbst vorgesehenen Modalitäten, und zwar gemäß den Versicherungsbedingungen, die in den Katalogen veröffentlicht oder in den Broschüren, die den Reisenden bei der Abreise zur Verfügung gestellt werden, aufgeführt sind.

19) ALTERNATIVE MASSNAHMEN ZUR STREITBEILEGUNG

Gemäß und im Sinne von Artikel 67 des Tourismusgesetzes kann der Veranstalter dem Reisenden im Katalog, in den Unterlagen, auf seiner Website oder in anderer Form Vorschläge über alternative Lösungen für aufgetretene Streitigkeiten machen. In diesem Fall gibt der Veranstalter die Art der vorgeschlagenen Lösung und die Auswirkungen an, die eine solche Lösung mit sich bringt.

20) GARANTIE FÜR DEN REISENDEN

Die Verträge im Bereich der Reiseveranstaltung werden durch geeignete Garantien des Veranstalters und des vermittelnden Reisebüros unterstützt, die bei Auslandsreisen und innerstaatlichen Reisen im Falle von Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz des Vermittlers oder des Veranstalters die Erstattung des für den Erwerb der Pauschalreise gezahlten Preises und die sofortige Rückreise des Reisenden garantieren. Die Angaben zur Identifizierung der juristischen Person, die im Namen des Veranstalters verpflichtet ist, die Garantie zu leisten, sind im Katalog und/oder auf der Website des Veranstalters angegeben und können auch in der Buchungsbestätigung für die vom Reisenden gewünschten Leistungen aufgeführt sein. Die Bedingungen für die Inanspruchnahme der Garantie und die Fristen für die Einreichung des Antrags auf Erstattung der gezahlten Beträge sind auf der Website der Versicherungsgesellschaft TUA Assicurazioni unter <https://www.tuaassicurazioni.it> angegeben. Es wird empfohlen, die angegebenen Fristen für die Einreichung der Anträge einzuhalten, um ein Verfallen des Anspruchs zu vermeiden. Nach Ablauf der Frist, die auf die Unmöglichkeit der Antragstellung und nicht auf die Untätigkeit des Reisenden zurückzuführen ist, kann der Erlass innerhalb der gleichen Frist erfolgen.



Untracked Italy di Furore s.r.l.s.

Via Fra Paolo Sarpi 27/A

50136 – Florenz

USt. - IdNr.: IT07223410486

Empfängerkodex: USAL8PV

21) EINZELNE UND VERBUNDENE TOURISTISCHE LEISTUNGEN

Verträge, die nur die Beförderungsleistung, nur die Unterkunftsleistung oder irgendeine andere einzelne touristische Leistung zum Gegenstand haben, können nicht als vermittelte Reiseleistungen oder touristische Pauschalreisen eingestuft werden, sie unterliegen nicht dem Schutz des Tourismusgesetzes und für sie gelten die Vertragsbedingungen des einzelnen Anbieters. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages liegt beim Leistungserbringer. Bei der Buchung von touristischen Dienstleistungen hat der Reisende Anspruch auf Erstattung der geleisteten Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen aufgrund der Insolvenz der Fachkraft, die die vom Reisenden gezahlten Beträge eingezogen hat. Diese Absicherung sieht keine Rückerstattung im Falle der Insolvenz des betreffenden Dienstleisters vor.

Dieses Dokument ist nur eine für deutschsprachige Kunden bestimmte Kopie. Verbindlich ist der Vertrag in italienischer Sprache.