

# **ALLGEMEINE VERKAUFSVERTRAGSBEDINGUNGEN DER REISEPAKETE UND VERSICHERUNG**

01. Einleitung. Beschreibung der Reisepakete
02. Gesetzliche Grundlagen
03. Obligatorische Information. Technische Aufstellung
04. Reservierungen
05. Zahlungsbedingungen
06. Preis
07. Änderung oder Löschung des Reisepakets vor der Abreise
08. Rücktritt des Benutzers
09. Änderungen nach der Abreise
10. Ersatz
11. Verpflichtungen der Teilnehmer
12. Klassifikation der Hotels
13. Verantwortungen
14. Einschränkungen der Entschädigung
15. Unterstützungspflichten
16. Reklamationen und Anzeigen
17. Versicherung gegen Annullierungs- und Rückreisekosten, Verletzung und Verlust des Gepäcks
18. Garantiefond

## **01. Einleitung. Beschreibung der Reisepakete**

Vorausgesetzt, dass:

- a) Die Organisation und der Verkäufer der Reisepakete, an die sich der Verwender wendet, über eine entsprechende Zulassung für die Ausführung ihrer Aktivitäten verfügen müssen;
- b) Der Verwender das Recht hat, einen Kaufvertrag des Reisepaketes zu bekommen (wie im Art. 85 des Verbrauchergesetzbuch vorgeschrieben ist), der ein grundlegendes Dokument ist, um eventuell zum Garantiefond des Art. 18 dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen Zugang zu haben;

Der Begriff Reisepaket (im Sinne des Art. 84 des Verbrauchergesetzbuches, als Anwendung der Richtlinie 90/314/EWG) ist wie folgt definiert:

Reisepakete bestehen aus Reisen, Urlaub und Tours in denen „alles inbegriffen“ ist, die aus einer vorausgesetzten Kombination von mindestens zwei der im folgenden genannten Elemente besteht, die zu einem Pauschalpreis angeboten oder verkauft werden, und eine Dauer von mindestens 24 Stunden hat, d.h. mindestens eine Nacht vorsehen:

- a) Transport;
- b) Unterkunft;
- c) Tourismusdienstleistungen, die nicht zum Transport oder der Unterkunft gehören (ceteris omissis) ... die einen wichtigen Bestandteil des „Reisepaketes“ darstellen.

## **02. Gesetzliche Grundlagen**

Der Reisevertrag, dessen Programme auf unserer Internet-Site veröffentlicht sind, und die das Angebot des Reisepakets betreffen, ist, neben diesen allgemeinen Verkaufsbedingungen auch durch die Klauseln geregelt, die in der Reisedokumentation enthalten sind, die dem Verbraucher übergeben wird. Dieser Vertrag ist außerdem, sowohl für Dienstleistungen in Italien oder im Ausland, auch durch das Gesetz 27/12/1977 Nr. 1084 geregelt, welches die Internationale Konvention zum Reisevertrag (CCV), das in Brüssel am 23.4.1970 unterzeichnet wurde, sowie das genannte Verbrauchergesetz, ratifiziert und ausführt.

## **03. Obligatorische Information. Technische Aufstellung**

Die Organisation hat die Verpflichtung, für jedes Reiseprogramm eine technische Aufstellung zu erstellen.

Die obligatorischen Elemente, die in der technischen Aufstellung angegeben sein müssen, sind:

- Daten der Verwaltungsgenehmigung des Organisations;
- Daten der Versicherung der Reise, wenn diese ausgestellt wurde;
- Gültigkeitsdauer des Reiseprogramms;
- Modalität und Bedingungen des Tauschs (Art. 89 des Verbrauchergesetzes)
- Bezugswechsel für Währungsanpassung, mit Tag und Wert.

## **04. Reservierungen**

Der Reservierungsantrag muss mit einem entsprechenden Vertragsmodul erfolgen, evtl. in elektronischer Form, das in allen Teilen vom Kunden ausgefüllt und unterzeichnet wird, und der davon eine Kopie davon erhält. Die Annahme der Reservierung ist dann beendet, mit dem Abschluss des Vertrags, wenn der Organisator die entsprechende Bestätigung, auch über ein telematisches System direkt an den Kunden oder an das Reisebüro zuschickt, die das Reisepaket verkauft hat. Die Angaben zu dem Reisepaket, die nicht in den Vertragsdokumenten, den Broschüren oder anderen schriftlichen Kommunikationsmitteln enthalten sind, werden dem Organisator entsprechend den ihm zustehenden Verpflichtungen im Art. 87, Abs. 2 des Verbrauchergesetzes vor Beginn der Reise mitgeteilt.

## **05. Zahlungsbedingungen**

Die Anzahlung, bis zu einem Maximum von 30% des Preises des Reisepakets, das bei der Reservierung gezahlt werden muss, und der Restbetrag müssen mindestens 30 Tage vor Reisebeginn bezahlt werden. Für die Reservierungen, die innerhalb der 30 Tage vor Reisebeginn erfolgen, muss die Teilnahmesumme in einer einzigen Lösung gezahlt werden. Bei Nichtzahlung der genannten Summen zu den angegebenen Daten ist dies eine eindeutige Auflösungsklausel, die der Vermittlungsagentur und/oder dem Organisator das Recht der Auflösung gibt.

## **06. Preis**

Der Preis des Reisepakets ist im Vertrag festgelegt, mit bezug auf die Angaben im Reiseprogramm. Er kann bis zu 20 Tage vor Reisebeginn und nur unter den folgenden Voraussetzungen geändert werden:

- Transportkosten, inkl. Treibstoffkosten;
- Rechte und Steuern für einige Tourismusdienstleistungen wie Gebühren, Lande-, Ausschiffungs- oder Einschiffungsgebühren in Häfen und Flughäfen;
- Änderung der Wechselkurse, die auf das Reisepaket zutreffen.

Für diese Variationen wird sich auf den Wechselkurs und die genannten Kosten zum Datum der Programmpublikation bezogen, die in der technischen Aufstellung genannt sind.

## **07. Änderung oder Löschung des Reisepakets vor der Abreise**

Wenn der Organisator oder Verkäufer vor der Abreise wichtige Änderungen an einem oder mehreren Teilen des Vertrags vornehmen muss, wird er den Benutzer sofort schriftlich informieren, wobei Art der Änderung und Preisänderung, die sich daraus ergibt, angegeben sein müssen. Falls er den Änderungsvorschlag gemäß Abs. 1 nicht annimmt, kann der Benutzer entweder die schon gezahlte Summe zurückverlangen oder ein Angebot eines alternativen Reisepaketes verwenden, wie im 2. Und 3. Abs. des Art. 8 angegeben. Der Benutzer kann die genannten Rechte auch ausüben, wenn die Annullierung aus dem nicht Erreichen der Mindestteilnehmerzahl, oder im Falle höherer Gewalt oder Zufallsereignis in bezug auf das gekaufte Reisepaket. Für Annullierungen, die nicht auf Fälle höherer Gewalt, auf Zufallsereignis oder auf Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl zurückzuführen sind, sowie bei der Nichtannahme des Benutzers eines alternativen Reisepaketes wird der Organisator, des annullierten Angebots (im Sinne von Art. 1469 bis Nr. 5 des Bürgerlichen Gesetzbuches sowie des Verbrauchergesetzes), dem Benutzer das doppelte der von diesem bezahlte Summe, die vom Organisator oder Reiseagenten kassiert wurde, zurückerstatten. Die Summe der Rückgabe wird niemals höher als das Doppelte der Summen sein, für die der Benutzer zum selben Datum Schuldner ist, wie im Art. 8 Abs. 4 angegeben ist, falls er annullieren will.

## **08. Rücktritt des Benutzers**

Der Benutzer kann in den folgenden Fällen aus dem Vertrag zurücktreten, ohne Strafen zahlen zu müssen:

- Preiserhöhung, laut Abs. 06, um mehr als 10%;
- Wichtige Änderung einer oder mehrerer Elemente des Vertrages, die effektiv als grundlegend für die Nutzung des Reisepaketes in seiner Gesamtheit erkannt werden können, die nach Abschluss des Vertrages aber vor der Abreise vom Organisator vorgeschlagen aber vom Benutzer nicht angenommen werden.

In den oben genannten Fällen hat der Benutzer die Wahl zwischen den folgenden Lösungen:

- die Nutzung eines alternativen Reisepaketes, ohne Preiszuschlag, oder mit Rückzahlung eventueller Mehrzahlungen, wenn das zweite Reisepaket einen geringeren Wert als das erste hat;

- die Rückzahlung des schon gezahlten Teils des Preises. Diese Rückzahlung muss innerhalb von sieben Arbeitstagen ab Empfang des Rückzahlungsantrags erfolgen.

Der Benutzer muss seine Entscheidung (Annahme der Änderung oder Rücktritt) innerhalb von zwei Tagen nach Empfang der Mitteilung der Preiserhöhung oder Änderung mitteilen. Falls diese Mitteilung nicht entsprechend erfolgt, wird die vom Organisator vorgeschlagenen Änderung als akzeptiert angesehen.

Der Benutzer, der vor dem Beginn der Reise aus dem Vertrag zurücktritt, unter Ausnahme der im ersten Abschnitt genannten Möglichkeiten (mit Rücktritt ist die komplette Annullierung der Dienstleistungen oder eines Teils dieser gemeint), muss die Anzahlung gemäß Abs. 5, 1. Abschnitt, und die Strafe in der Höhe der in der technischen Aufstellung des Reiseprogramms als individuelle Summe angegeben ist, gezahlt werden. Im Detail:

- keine Strafe bis zu 45 Tage vor Beginn der Reise;
- von 45 bis 30 Tage vor Beginn der Reise: 20% der Strafe;
- von 30 bis 20 Tage vor Beginn der Reise: 50% der Strafe;
- danach: 100% der Strafe.

Es werden nur die Kommunikationen für den Rücktritt oder Änderungen anerkannt, die per Fax, Post oder E-Mail mit Empfangsbestätigung seitens des Organisators geschickt wurden.

Für alle Reisen ist keine Rückzahlung vorgesehen, wenn der Benutzer bei der Abreise anwesend ist, oder die schon begonnene Reise oder Aufenthalt unterbricht. Auch ist keine Rückzahlung vorgesehen, wenn der Benutzer aufgrund von fehlenden oder ungültigen persönlichen Dokumenten sein Ursprungsland nicht verlassen kann.

## **09. Änderungen nach der Abreise**

Der Organisator muss, falls er nach der Abreise aus irgend einem Grund, außer wenn es sich um einen Vorfall des Benutzers selbst handelt, einen wichtigen Teil der im Vertrag genannten Dienstleistungen bringen kann, alternative Lösungen vorsehen, ohne dass daraus eine Preiserhöhung für den Benutzer hervorgehen. Falls die gebotenen Dienstleistungen einen geringeren Wert als die vorgesehenen haben, muss er die Differenz zurückzahlen. Falls eine alternative Lösung nicht möglich ist, oder die vom Organisator vorgesehene Lösung vom Benutzer aus ernsthaften und begründeten Gründen nicht angenommen wird, wird der Organisator, ohne Preiszuschlag, ein Transportmittel organisieren, das mit dem übereinstimmt, das anfänglich für die Rückkehr an den Abreiseort, oder an einen anderen vereinbarten Ort vorgesehen war, und wird die Differenz zwischen den vorgesehenen Dienstleistungen und den effektiv gebotenen zurückzahlen.

## **10. Ersatz**

Ein Kunde, der auf eine Reise verzichtet, kann sich durch eine andere Person ersetzen lassen, wenn:

- a. der Organisator schriftlich mindestens 4 Arbeitstage vor dem festgelegten Abreisedatum informiert wurden, und dabei alle Daten des Übernehmers erhält;
- b. der Ersatzreisende allen Bedingungen entspricht, um die Dienstleistungen nutzen zu können (ex Art. 89 des Verbrauchergesetzes) und insbesondere die Voraussetzungen für Reisepass, Visa

- und Gesundheitszertifikate erfüllt;
- c. die Ersatzteilnehmer müssen dem Organisator alle zusätzlichen Ausgaben zahlen, die für den Ersatz aufgekomen sind, in der Summe, die ihm vor dem Tausch mitgeteilt wird. Der abgebende und der übernehmende Teilnehmer sind gegenseitig für die Zahlung des Restpreises verantwortlich, sowie für die im Abschnitt c) beschriebenen Summen. Weitere und eventuelle Modalitäten und Ersatzbedingungen sind in der technischen Aufstellung unserer Reiseprogramme aufgeführt.

## **11. Verpflichtungen der Teilnehmer**

Die Teilnehmer müssen über einen individuellen Reisepass oder anderes Dokument verfügen, das für alle Länder gültig ist, die in der Reise besucht werden, sowie über die Aufenthalts- und Transit-Visas und die Gesundheitszertifikate, die eventuell notwendig sind. Sie müssen sich außerdem an die normalen Regelungen in Hinsicht Vorsicht und Sorgfalt halten, sowie an die Regelungen und Verwaltungs- oder gesetzlichen Anweisungen des Reisepakets. Die Teilnehmer sind für eventuelle Schäden, die der Organisator aufgrund des Nichteinhaltens dieser Vorschriften erleiden sollte, verantwortlich. Der Benutzer muss der Organisation alle Dokumente, Informationen und die Kenntnisse übertragen, um sein Recht auf Forderungsübergang zu Dritten, die für den Schaden verantwortlich sind, ausüben zu können, und ist gegenüber der Organisation für die verursachte Verletzung in Hinsicht auf den Forderungsübergang verantwortlich. Der Benutzer wird dem Organisator schriftlich, bei der Reservierung, die besonderen persönlichen Notwendigkeiten mitteilen, die besondere Abkommen in Hinsicht auf den Ablauf der Reise sein können, vorausgesetzt, dass diese ausführbar sind.

## **12. Klassifikation der Hotels**

Die offizielle Klassifikation der Hotelstrukturen wird im Reiseprogramm oder anderem Informationsmaterial nur anhand der formellen und offiziellen Angaben der zuständigen Behörden des Landes, in denen die Dienstleistung ausgeführt wird, übernommen. Wenn offizielle Klassifikationen der zuständigen öffentlichen Behörden der Länder, auch Mitgliedstaaten der EU, für die Dienstleistung fehlen, kann der Tour Operator eine eigene Beschreibung der Struktur bieten, um eine Bewertung und Annahme dieser seitens des Benutzers zu ermöglichen.

## **13. Verantwortung**

Die Organisation ist für Schäden an den Benutzer verantwortlich, wenn diese aus teilweiser oder gesamter Nichteinhaltung der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen hervorgehen, sowohl wenn dies durch ihn selbst, als auch durch Dritte Dienstleister verursacht werden, außer wenn er beweisen kann, dass der Vorfall aus Verhalten des Benutzers (wobei von diesem frei unternommenen Initiativen während der Ausführung der Tourismus-Dienstleistungen eingeschlossen sind) oder durch Umstände verursacht wurden, die nicht mit der Dienstleistung in Verbindung stehen, aus Zufall, höherer Gewalt, bzw. Umständen entstanden sind, die der Organisator trotz absoluter professioneller Sorgfalt nicht vorsehen und lösen konnte. Der Verkäufer, bei dem die Reservierung des Reisepakets ausgeführt wurde, ist in keinem Fall für

Verpflichtungen in Hinsicht auf die Reiseorganisation verantwortlich, sondern nur für die Verpflichtungen, die ihm in seiner Rolle als Vermittler zustehen und dies in den vorgesehenen Einschränkungen, wie sie in den hierfür zuständigen Gesetzesregelungen vorgesehen sind.

## **14. Einschränkungen der Entschädigung**

Die Entschädigung für Personenschaden kann in keinem Fall höher sein als die Einschränkungen, die in den internationalen Konventionen, an denen Italien und die Europäische Union teilnehmen, vorsehen, in bezug auf die Dienstleistungen, dessen Nichteinhaltung die Verantwortung festgesetzt hat; insbesondere das Abkommen von Warschau von 1929 zum internationalen Flugverkehr, in der Fassung, die 1955 in Den Haag abgeändert wurde; das Abkommen von Bern (CIV) über den Bahnverkehr; das Abkommen von Paris von 1962 über die Verantwortung der Hoteliers, insbesondere Art. 1783 und folgende; das Abkommen von Brüssel von 1970 (CCV) über die Verantwortung des Organisations. In allen Fällen kann die Entschädigung nicht die Summe von 50.000 Germinal-Franken für Personenschäden, 2.000 Germinal-Franken für Sachschäden, und 5.000 Germinal-Franken für alle anderen Schäden (Art. 13 Nr. 2 CCV) überschreiten.

## **15. Unterstützungspflichten**

Der Organisator muss dem Benutzer die Unterstützung bieten, die von der professionellen Sorgfalt vorgesehen sind, und die sich ausschließlich auf die Verpflichtungen beziehen, die aus dem Vertrag hervorgehen oder gesetzlich vorgeschrieben sind. Der Organisator ist für den Benutzer nicht für die Nichterfüllung des Verkäufers seiner Verpflichtungen verantwortlich.

Der Organisator und der Verkäufer sind außerdem von den gegenseitigen Verantwortungen erhoben (Art. 13 und 14 dieser Allgemeinen Bedingungen), wenn die fehlerhaften oder ungenaue Einhaltung des Vertrags dem Benutzer zu verschulden ist oder aus einem unvorhersehbaren oder unvermeidlichen Ereignis, d.h. aus Zufall oder höherer Gewalt entstanden ist.

## **16. Reklamationen und Anzeigen**

Jeder Mangel in der Ausführung des Vertrags muss vom Benutzer ohne Verzögerung gemeldet werden, damit der Organisator, sein Vertreter oder der Begleiter eine sofortige Lösung finden kann. Der Benutzer kann außerdem ein Einschreiben mit Rückschein an den Organisator oder Verkäufer innerhalb von 10 Tagen nach Rückkehr von der Reise an den Abreiseort schicken. Auch in diesem Fall wird der Organisator um eine kurzfristige Antwort sorgen.

## **17. Versicherung gegen Annullierungs- und Rückreisekosten, Verletzung und Verlust des Gepäcks**

Solanda Tours & DMC, bietet in Zusammenarbeit mit Mondial Assistance (eine Versicherung, die im Tourismus-Bereich spezialisiert ist) allen Teilnehmern die Möglichkeit, eine Versicherung mit besonderen Bedingungen und Sonderpreis abzuschließen. Der abgeschlossene Versicherungsvertrag deckt, in seinen verschiedenen Möglichkeiten auch den Verzicht auf die

Reise aufgrund von Krankheit, Verletzung, Tod, Verhinderung durch Gerichtsbehörde, Unmöglichkeit, den Abfahrtsort zu erreichen, oder alle anderen Gründe, sowie die Unterstützung der reisenden Person und dessen Gepäck.

## **18. Garantiefond**

Beim Ministerium der Produktionsaktivitäten (Ministero delle Attività Produttive) ist von der Direktion für den Tourismus (Direzione Generale per il Turismo) ein Garantiefond gestiftet worden, an den sich der Benutzer wenden kann (laut Art. 100 des Verbrauchergesetzes), im Fall von Nichteinhaltung oder Konkurs des Verkäufers oder Organisors, um folgenden Notwendigkeiten zu decken:

- a) Rückzahlung des gezahlten Preises;
- b) Rückkehr im Fall von Reisen ins Ausland

Dieser Fond muss außerdem eine sofortige ökonomische Unterstützung bieten in den Fällen von Zwangsrückkehr der Touristen aus nicht EU-Staaten bei allen Notfällen, ob diese dem Organisator zuzuschreiben sind oder nicht.

Die Modalitäten des Fonds sind im Gesetzverfahren des Präsidenten des Ministerrates vom 23/07/99, Nr. 349 G.U. Nr. 249 vom 12/10/1999 festgelegt.

# **ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN FÜR EINZELNE TOURISMUSDIENSTLEISTUNGEN**

## **A) REGELUNGEN**

Die Verträge, die nur eine einzige touristische Dienstleistung vorsehen, wie Transport, Aufenthalt, oder andere, werden, da sie nicht als Reisepaket angesehen werden können, mit den folgenden Artikeln des Bürgerliche Rechtsbuches geregelt: Art. 1, Nr. 3 und Nr. 6; Art. 17 bis 23; Art. 24 bis 31, in Hinsicht auf die Voraussichten, die sich von dem Organisationsvertrag unterscheiden, sowie von den Abkommen des Verkaufs der einzelnen Dienstleistungen des Vertrags.

## **B) VERTRAGSBEDINGUNGEN**

Für diese Verträge gelten auch die folgenden Klauseln der allgemeinen Verkaufsbedingungen für Reisepakete: Art. 4 Abschn. 1; Art. 5; Art. 7; Art. 8; Art. 9; Art. 10 Abschn. 1; Art. 11; Art. 15; Art. 17. Die Anwendung dieser Klauseln bedeutet nicht, dass diese Verträge als Reisepakete angesehen werden müssen. Die in diesen Klauseln verwendete Terminologie in Bezug auf Reisepakete (Organisator, Reise, usw.) muss also in Bezug auf die entsprechenden Parteien des Verkaufsvertrages (Verkäufer, Aufenthalt, usw.) angesehen werden.