

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen für vermittelte Leistungen der Firma Leeb d.o.o. - Turistička Agencija Istria Travel – Trg Matteotti 10, HR 52210 Rovinj Gültig für Individualgäste und Reiseveranstalter.

In den AGB's wird nur das Wort Gast erwähnt. Hiermit sind Individualkunden sowie Reiseveranstalter gemeint.

1. LEISTUNGEN VON ISTRIA TRAVEL

Istria Travel ist Vermittler von Unterkünften, Sport- und Touristprogrammen. Information über die angebotenen Leistungen sind auf der Web Site abrufbar. Zusätzlich werden weitere wichtige Informationen über die angebotenen Leistungen dem Kundenangebot beigelegt. Die Leistungen sind abhängig vom jeweiligen Anbieter der Unterkunft bzw. der sportlichen oder touristischen Leistung. Der Gast hat Anspruch auf die im Angebot bezogene Leistung. Die angebotene Leistung gilt nach Unterzeichnung einer Buchungsbestätigung und einer geleisteten Anzahlung als gebucht. - außer im Fall außergewöhnlicher Umstände (Krieg, Unruhen, Streiks, terroristischer Aktionen, Seuchen, elementarer Naturkatastrophen, Interventionen der zuständigen Staatsorgane, Tod oder Krankheit des Leistungsanbieters u.ä.).

2. BUCHUNG UND ZAHLUNG

Die Anfragen und Buchungen der Leistungen geschehen auf elektronischem Wege schriftlich bzw. persönlich in den Geschäftsräumen von Istria Travel.

Bei der Durchführung der Buchung bestätigt der Gast, dass ihm die allgemeinen Geschäftsbedingungen bekannt sind und dass er sie vollständig akzeptiert. Auf diese Weise gilt all das, was in den allgemeinen Geschäftsbedingungen angeführt wird, für den Gast ebenso wie für Istria Travel als rechtliche Verpflichtung.

Für die Buchung ist eine Anzahlung in Abhängigkeit von der gebuchten Leistung erforderlich, der Restbetrag und die Ortstaxe werden spätestens 15 Tage vor Ankunft am Zielort auf das Konto von Istria Travel einbezahlt. Kosten der Überweisung gehen zu Lasten des Kunden. Zahlungen durch Kreditkarten werden nicht akzeptiert.

Gruppenbuchungen: Eine verbindliche Liste der Zimmerbelegung muss Istria Travel spätestens 14 Tage vor Ankunft der Gruppe zugehen. In Ausnahmefällen kann Istria Travel die Zimmerliste auch früher anfordern.

3. ORTSTAXE

Gemäß dem Gesetz über die Ortstaxe sollen Gäste die Ortstaxe gleichzeitig mit der Unterkunft bezahlen. Die vom Gesetz vorgeschriebene Ortstaxe beträgt zwischen 2 und 7 Kuna pro erwachsene Person und Tag, Jugendliche zwischen 12 und 18 Jahren erhalten einen Preisnachlass von 50 %. Kinder bis zum 12. Lebensjahr bezahlen keine Ortstaxe.

Der Betrag für die Ortstaxe hängt vom Urlaubsort und dem Reiseterrain ab. Er wird gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen gleichzeitig mit der Restzahlung abgerechnet und bezahlt.

4. PREISE FÜR UNTERKÜNFTE UND ANDERE LEISTUNGEN

Der Unterkunftspreis schließt die grundlegenden Leistungen ein, wie sie für die gebuchte Unterkunft beschrieben worden sind. Besondere Leistungen sind solche, die nicht in dem Unterkunftspreis eingeschlossen sind, sie werden deshalb vom Gast gesondert bezahlt. Im Angebot sind diese Leistungen gesondert beschrieben. Die Leistungen werden in Euro angegeben. Istria Travel behält sich das Recht vor, die veröffentlichten Preise (im Falle einer Änderung der Preise seitens des Leistungserbringers oder im Falle von Wechselkursänderungen) zu verändern. Istria Travel garantiert den im Angebot angegebenen Preis der Leistung

demjenigen Gast, der die Anzahlung für eine bestimmte Buchung bereits getätigt hat. Sofern die Preisveränderung vor der Tätigung der Anzahlung stattfindet, verpflichtet sich Istria Travel dazu, den Gast von der Preisveränderung zu unterrichten.

Sofern die gebuchte Leistung /Unterkunft mehr Personen nutzen, als dies in den Reisedokumenten angegeben ist (Voucher), hat der Besitzer der Unterkunft das Recht, den nicht angemeldeten Gästen die Unterkunft zu entziehen oder aber alle Gäste zu akzeptieren, sofern diese vor Ort eine entsprechende Zuzahlung für die nicht angemeldeten Gäste tätigen.

5. KATEGORISIERUNG UND BESCHREIBUNG DER LEISTUNGEN

Die angebotenen Unterkünfte werden gemäß der offiziellen Kategorisierung der zuständigen touristischen Institution und auf der Grundlage einer Besichtigung seitens Istria Travel vor der Veröffentlichung beschrieben. Die Standards der Unterkunft, der Nahrung, der Dienstleistungen usw. sind in den einzelnen Orten und Ländern unterschiedlich und nicht vergleichbar. Die Informationen, die der Gast in der Verkaufsstelle erhält, binden Istria Travel nicht in einem höheren Maße als die auf den Internetseiten www.istria-travel.com oder im Angebot angegebenen Informationen.

6. VERÄNDERUNGS- UND KÜNDIGUNGSRECHT DURCH ISTRIA TRAVEL

Istria Travel behält sich das Recht vor, eine Buchung zu verändern, falls außergewöhnliche Umstände, die nicht absehbar, unvermeidbar oder nicht abzuwenden waren, dies erforderlich machen (siehe Punkt 1).

Eine gebuchte Unterkunft kann nur bei vorhergehender Information des Gastes durch eine andere ersetzt werden, und zwar nur dann, wenn diese Unterkunft der gleichen oder einer höheren Kategorie angehört. Falls die Ersatzunterkunft nur in einem Objekt einer höheren Kategorie angeboten werden kann und vom Preis her 15% teurer ist als der eingezahlte Buchungspreis, behält sich Istria Travel, in Absprache mit dem Gast, das Recht auf eine Nachzahlung des Preisunterschieds durch den Gast vor.

Falls eine Veränderung der gebuchten Unterkunft nicht möglich ist, behält sich Istria Travel das Recht vor, die Buchung zu kündigen, den Gast mindestens 7 Tage vor Beginn der Unterkunftsnutzung von der Kündigung zu informieren und ihm den gesamten bereits eingezahlten Betrag zurückzuerstatten.

Falls ein adäquater Unterkunftsersatz am Tag der Unterkunft nicht zu besorgen ist, wird Istria Travel sich darum bemühen, dem Gast Informationen über mögliche Unterkünfte zu vermitteln, die nicht Bestandteil des Angebots von Istria Travel sind. Auf jeden Fall erhält der Gast den gesamten eingezahlten Buchungsbetrag zurück.

7. VERÄNDERUNGS- UND KÜNDIGUNGSRECHT DURCH DEN REISENDEN

Wenn der Gast die Buchung, die von ihm vorgenommen wurde, kündigen will, dann muss dies schriftlich geschehen (per E-Mail, Post oder Fax). Der Tag an dem die Stornierung bzw. Kündigung Istria Travel schriftlich zugeht, gilt als offizielles Datum der Stornierung. Unter Veränderung ist die Veränderung der Personenanzahl, des Anfangs- oder des Enddatums der Leistungsnutzung spätestens 30 Tage vor Beginn der Leistungsnutzung zu verstehen. Die erste Buchungsänderung wird, sofern sie keine zusätzliche Kosten verursacht, kostenlos durchgeführt. Für jede weitere Buchungsänderung (Veränderung der Personenanzahl, des Datums der Ankunft und / oder der Abfahrt, der Unterkunft oder anderer Leistungen) sind Änderungsgebühren in Höhe von 15 EUR zu bezahlen.

Für den Fall, dass eine Veränderung der Buchung nicht möglich ist und der Gast deswegen von einer bereits bestätigten Buchung zurücktritt, gelten die unten angeführten Kündigungsbedingungen. Eine Änderung der Unterkunft und jede Veränderung innerhalb von 30 Tagen vor der Ankunft oder während der Aufenthalt gilt als Kündigung.

Im Falle einer Kündigung bildet das Datum des Erhalts der schriftlichen Kündigung die Grundlage für die Berechnung der Kündigungskosten, und zwar nach folgender Abstufung:

- für eine Kündigung zwischen 30 und 21 Tagen vor der Ankunft zahlt der Kunde 10% vom Leistungspreis (die eingezahlte Anzahlung wird einbehalten).
- für eine Kündigung zwischen 20 und 15 Tage vor der Ankunft zahlt der Kunde 35% vom Leistungspreis (die eingezahlte Anzahlung wird einbehalten).
- für eine Kündigung zwischen 14 und 9 Tagen vor der Ankunft zahlt der Kunde 50% vom Leistungspreis.
- für eine Kündigung zwischen 8 und 3 Tagen vor der Ankunft zahlt der Kunde 80% vom gesamten Leistungspreis.
- für eine Kündigung die zwischen 3 und 0 Tagen vor der Ankunft vorgenommen wird, oder für den Fall, dass der Gast sich am Urlaubsort nicht meldet bzw. den Aufenthalt nach seinem vereinbarten Beginn absagt, zahlt der Gast 100% des gesamten Unterkunftspreises.
- Wird eine Gruppenbuchung, für die bereits eine Anzahlung erhoben wurde, zu bestimmten Anlässen/Zeiten wie z. B. Ostern, Pfingsten, Weihnachten oder Silvester innerhalb von 45 Tagen vor der gemeldeten Gruppenankunft durch den Gast storniert, behält Istria Travel sich das Recht den vollen Betrag der bereits erhaltenen Vorleistung als Schadensersatz einzubehalten.

Reduziert sich die Anzahl der Gruppe zugehörigen Personen innerhalb der letzten 28 Tage vor der Gruppenankunft um mehr als 20% der gemeldeten Personen, so werden die selben Stornogebühren, wie oben angeführt, verlangt.

Sollte der Gast ohne Rücksprache mit Istria Travel oder dem Anbieter der Dienstleistung am Tag des Nutzungsbeginns bei der gebuchten Unterkunft bis Mitternacht nicht angekommen sein, gilt die Buchung als gekündigt. Die Kosten der Kündigung werden wie oben beschrieben berechnet. Sollten die wirklich entstandenen Kosten höher als die oben Angeführten sein, behält sich Istria Travel das Recht vor, dass die wirklich entstandenen Kosten vom Kunden beglichen werden. Wenn der Kunde, der seine Buchung absagt, einen anderen Nutzer für dieselbe Buchung findet, sind von ihm nur die durch diese Veränderung entstandenen Kosten zu decken.

8. PFLICHTEN VON ISTRIA TRAVEL

Istria Travel hat die Pflicht, sich um die Erbringung der vereinbarten Leistung und um die Auswahl der Leistungserbringer zu kümmern. Zudem muss Istria Travel dafür sorgen, dass die Rechte und Interessen des Gastes in Übereinstimmungen mit den üblichen Gepflogenheiten im Tourismus realisiert werden. Istria Travel wird alle angegebenen Pflichten vollständig und auf dem beschriebenen Wege ausführen außer im Fall außergewöhnlicher Umstände (Punkt 1), bei denen wie unter Punkt 6 beschrieben verfahren wird.

9. PFLICHTEN DES REISENDEN

Der Gast ist verpflichtet:

- gültige Reisedokumente zu besitzen,
- die Zoll- und Devisenvorschriften der Republik Kroatien einzuhalten,
- die für die angemieteten Unterkünfte geltende Hausordnung zu beachten und mit den Leistungserbringern in guter Absicht zusammenzuarbeiten,
- bei der Ankunft am Urlaubsort dem Leistungserbringer die Dokumente über die bezahlten Leistungen (Originalvoucher oder in Ausnahmefällen eine andere Einzahlungsbescheinigung) auszuhändigen.
- Der Gast ist dazu verpflichtet, zu überprüfen, ob er für die Einreise nach Kroatien oder in eines der benachbarten Länder (z. B. Slowenien) ein Visum benötigt.



Im Falle der Nichteinhaltung dieser Pflichten trägt der Gast die Verantwortung und ist verpflichtet, für den entstandenen Schaden aufzukommen. Mit der Buchungsbestätigung verpflichtet sich der Gast für den Fall, dass er einen irgendwie gearteten Schaden verursacht, dazu, dem Leistungserbringer an Ort und Stelle die Kosten für die Beseitigung des verursachten Schadens zu erstatten.

10. GEPÄCK

Istria Travel kommt nicht für beschädigtes, zerstörtes oder verloren gegangenes Gepäck auf. Dies gilt auch für Diebstahl des Gepäcks oder von Wertgegenständen aus der Unterkunft (es empfiehlt sich die Anmietung eines Safes, falls diese Möglichkeit besteht). Verloren gegangenes Gepäck oder dessen Diebstahl sind dem Leistungserbringer sowie bei der zuständigen Polizeidienststelle anzuzeigen.

11. BEANSTANDUNGEN

Wenn die im Angebot offerierten Leistungen fehlerhaft erbracht worden sind, kann der Gast eine dem entstandenen Schaden entsprechende Entschädigung verlangen, indem er schriftlich seine Beanstandung formuliert. Jeder Gast hat ein Beanstandungsrecht, falls bezahlte Leistungen nicht erbracht worden sind. Jeder Gast bzw. jeder Inhaber einer bestätigten Buchung formuliert seine eigene Beanstandung.

Die Beanstandung ist wie folgt durchzuführen:

- Der Gast muss direkt beim Leistungserbringer die unzureichende Leistung reklamieren. Der Gast muss mit dem Vertreter von Istria Travel und dem Leistungserbringer in guter Absicht zusammenarbeiten, um die Ursache der Beanstandung zu beheben. Für den Fall, dass der Gast vor Ort eine für die Behebung seiner Beanstandung vorgeschlagene Lösung, die der bezahlten Leistung entspricht, nicht akzeptiert, wird Istria Travel eine spätere Reklamation des Gastes nicht akzeptieren.
- Konnte die Ursache der Beanstandung nicht beseitigt werden, verfasst der Gast darüber zusammen mit dem Vertreter von Istria Travel eine schriftliche Beschwerde in zweifacher Ausfertigung, die von beiden unterschrieben werden muss. Der Gast behält ein Exemplar dieser Beschwerde.
- Spätestens 28 Tage nach Rückkehr von der Reise muss der Gast die schriftliche Beanstandung zusammen mit den dazugehörigen Dokumenten, die die Berechtigung der Beanstandung belegen, Istria Travel zusenden. Istria Travel akzeptiert nur vollständig dokumentierte Beschwerden, die in der angegebenen Frist von 28 Tagen bei Istria Travel eingehen.
- Istria Travel verpflichtet sich dazu, eine Entscheidung zu dieser Beschwerde innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Beschwerde schriftlich auszuformulieren. Istria Travel kann diese Frist höchstens um weitere 14 Tage verlängern, um zusätzliche Informationen einzuholen und die Einlassungen des Leistungserbringers zu überprüfen. Istria Travel wird nur solchen Beanstandungen nachgeben, bei denen die Ursache der Reklamation am Urlaubsort nicht behoben werden konnte.
- Solange Istria Travel noch keine Entscheidung getroffen hat, verzichtet der Gast auf die Vermittlung durch eine andere Person sowie auf eine Anzeige vor Gericht. Er verpflichtet sich zudem dazu, keine Informationen an die Medien weiterzugeben.

Als höchst mögliche Entschädigung bei einer Beschwerde ist die Erstattung des vereinbarten Preises für die reklamierte Leistung möglich. Die Entschädigung umfasst nicht bereits genutzte Leistungen und nicht den vereinbarten Gesamtbetrag. Hiermit wird ein Recht des Kunden auf eine Entschädigung für einen ideellen Schaden ausgeschlossen.



12. ZUSTÄNDIGES GERICHT

Wenn der Kunde mit der Entscheidung seiner Beanstandung nicht zufrieden ist, hat er ein Recht auf eine gerichtliche Klärung. Für diesen Fall ist das Handelsgericht in Rijeka /Kroatien zuständig.

13. ANMERKUNG

Mit Tötigung der Anzahlung für die Buchung einer Unterkunft oder anderen Leistung bzw. mit der Begleichung des Gesamtbetrages akzeptiert der Gast vollständig diese allgemeinen Geschäftsbedingungen.

14. HINWEIS

Wir empfehlen jedem Gast für die gebuchte Leistung ein Versicherungspaket abzuschließen. Dies sollte auf jeden Fall Reiserücktritt, Krankheit und Gepäck beinhalten. Auf unserer Web Site www.istria-travel.com können sie online diese Leistung buchen.

Rovinj, 10. Dezember 2002