

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Donau Niederösterreich Tourismus GmbH  
Schlossgasse 3  
A - 3620 Spitz / Donau

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Gäste

bitte schenken Sie den nachstehenden Geschäftsbedingungen Ihre Aufmerksamkeit, sie regeln in Ergänzung der gesetzlichen Vorschriften die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und uns, der Donau Niederösterreich Tourismus GmbH (nachfolgend DESTINATION genannt). Diese Geschäftsbedingungen werden - soweit nach den gesetzlichen Bestimmungen wirksam vereinbart - Bestandteil Ihres mit uns als DESTINATION geschlossenen Vertrages. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

1) Wir als DESTINATION treten im Regelfall nur als Vermittler von Fremdleistungen – das sind touristische Angebote Dritter (Beherberger etc) – auf. Die rechtlichen Bedingungen für die Vermittlung finden Sie in Abschnitt A („Wir als Vermittler“).

Nur sofern beim jeweiligen Angebot gesondert gekennzeichnet, erbringen wir touristische Leistungen als Veranstalter im eigenen Namen. Die diesbezüglichen rechtlichen Bedingungen finden Sie in Abschnitt C („Wir als Veranstalter“).

In beiden Fällen handelt es sich bei den von uns vermittelten oder im eigenen Namen erbrachten touristischen Leistungen um keine „Pauschalreisen“ gemäß den einschlägigen rechtlichen Vorschriften. Dies auch dann, wenn Sie über uns Pauschalangebote buchen.

Alle von uns vermittelten oder im eigenen Namen erbrachten touristischen Leistungen unterliegen österreichischem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Für allfällige rechtliche Auseinandersetzungen wird – sofern gesetzlich zulässig – das am Sitz der Destination sachlich zuständige Gericht vereinbart.

Wir sind bis auf Ihren Widerruf berechtigt, die von uns erhobenen personenbezogenen Daten für Zwecke der Beratung, der Werbung, der Marktforschung sowie der bedarfsgerechten Gestaltung von Angeboten bzw. Dienstleistungen zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen. Ihr Widerruf kann jederzeit formlos gegenüber uns per Mail [reservierung@donau.com] erklärt werden.

2) Als **Vermittler** übernehmen wir die Verpflichtung, uns um die Besorgung Ihres Anspruchs auf Leistungen Dritter (Beherberger, Veranstalter usw.) zu bemühen. Bitte zu beachten, dass wir als Vermittler keinen Einfluss auf die Qualität der von uns vermittelten Fremdleistungen haben und daher diesbezüglich auch keine Verantwortung oder Haftung übernehmen können.

3) Als **Veranstalter** erbringen wir touristische Leistungen als Eigenleistungen.

## A. WIR ALS VERMITTLER

1) Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Sie als Kunde mit uns als Vermittler von Fremdleistungen schließen.

2) Jede Reservierung (**Buchung**) wird über uns als Erklärungsbote in Ihrem Auftrag an den betreffenden Beherberger (Leistungsträger) weitergegeben. Wir übermitteln Ihnen bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss eine **Buchungsbestätigung** per Mail.

3) Durch Ihre Reservierung kommt zwischen Ihnen und dem Beherberger (Leistungsträger) ein Beherbergungsvertrag zustande. Der von uns vermittelte **Beherbergungsvertrag** unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers, in Ermangelung solcher den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie 2006 (AGBH 2006). Die diesbezüglichen Regelungen finden Sie in **Abschnitt B** („Der Beherbergungsvertrag“)

4) Das **Inkasso** des von uns bestätigten Preises Ihrer Buchung erfolgt direkt beim Beherberger (Leistungsträger). Sämtliche sich aus dem Beherbergungsvertrag ergebenden Ansprüche und Verpflichtungen bestehen unmittelbar und ausschließlich zwischen Ihnen und dem jeweiligen Beherberger (Leistungsträger).

5) Bei der Buchung können wir eine Bearbeitungsgebühr oder eine (Mindest-) Anzahlung verlangen. Auch ohne gesonderte Vereinbarung ist der Beherberger (Leistungsträger) berechtigt, von Ihnen eine **Anzahlung** für die Beherbergung anzufordern.

6) Für den Fall, dass Sie Ihre Buchung stornieren wollen, gelten die **Stornobedingungen** gemäß Abschnitt B § 5. Wir als Destination übermitteln Ihnen und dem Beherberger elektronisch eine Stornobestätigung. Sollte Ihre Stornierung zu Stornokosten führen, dann wird Ihnen vom Beherberger in den nächsten Tagen eine entsprechende Stornorechnung direkt übermittelt.

### 7) Leistungsstörungen

Sollten wir die uns aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten verletzen, so werden wir Ihnen den Ihnen daraus entstandenen Schaden ersetzen, wenn Sie uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachweisen.

Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens werden wir Ihnen einen daraus entstandenen Schaden nur bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes ersetzen.

Spitz an der Donau, 21.8.2012

Vertrags-, Bestell- und Geschäftssprache ist Deutsch.

Donau Niederösterreich Tourismus GmbH

Schlossgasse 3

A - 3620 Spitz an der Donau

Telefon: 02713/30060-0

Telefax: 02713/30060-30

[urlaub@donau.com](mailto:urlaub@donau.com)

Unsere Geschäftszeiten sind:

Montag – Donnerstag 09.00 Uhr – 16.30 Uhr und Freitag 09.00 Uhr – 14.30 Uhr

## **B Der Beherbergungsvertrag**

### **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE HOTELLERIE 2006 (AGBH 2006)**

Fassung vom 15.11.2006

#### **Inhaltsübersicht**

- § 1 Geltungsbereich
- § 2 Begriffsdefinitionen
- § 3 Vertragsabschluss – Anzahlung
- § 4 Beginn und Ende der Beherbergung
- § 5 Rücktritt vom Beherbergungsvertrag – Stornogebühr
- § 6 Beistellung einer Ersatzunterkunft
- § 7 Rechte des Vertragspartners
- § 8 Pflichten des Vertragspartners
- § 9 Rechte des Beherbergers
- § 10 Pflichten des Beherbergers
- § 11 Haftung des Beherbergers für Schäden an eingebrachten Sachen
- § 12 Haftungsbeschränkungen
- § 13 Tierhaltung
- § 14 Verlängerung der Beherbergung
- § 15 Beendigung des Beherbergungsvertrages – Vorzeitige Auflösung
- § 16 Erkrankung oder Tod des Gastes im Beherbergungsvertrag
- § 17 Erfüllungsort, Gerichtsstand und Rechtswahl
- § 18 Sonstiges

#### **§ 1 Geltungsbereich**

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (im Folgenden „AGBH 2006“) ersetzen die bisherigen ÖHVB in der Fassung vom 23. September 1981.

1.2 Die AGBH 2006 schließen Sondervereinbarungen nicht aus. Die AGBH 2006 sind gegenüber im Einzelnen getroffenen Vereinbarungen subsidiär.

#### **§ 2 Begriffsdefinitionen**

2.1 Begriffsdefinitionen:

„Beherberger“: Ist eine natürliche oder juristische Person, die Gäste gegen Entgelt beherbergt.

„Gast“: Ist eine natürliche Person, die Beherbergung in Anspruch nimmt. Der Gast ist in der Regel zugleich Vertragspartner. Als Gast gelten auch jene Personen, die mit dem Vertragspartner anreisen (zB Familienmitglieder, Freunde etc).

„Vertragspartner“: Ist eine natürliche oder juristische Person des In- oder Auslandes, die als Gast oder für einen Gast einen Beherbergungsvertrag abschließt.

„Konsument“ und „Unternehmer“: Die Begriffe sind im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes 1979 idgF zu verstehen.

„Beherbergungsvertrag“: Ist der zwischen dem Beherberger und dem Vertragspartner abgeschlossene Vertrag, dessen Inhalt in der Folge näher geregelt wird.

#### **§ 3 Vertragsabschluss – Anzahlung**

3.1 Der Beherbergungsvertrag kommt durch die Annahme der Bestellung des Vertragspartners durch den Beherberger zustande. Elektronische Erklärungen gelten als zugegangen, wenn die Partei, für die sie bestimmt sind, diese unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann, und der Zugang zu den bekannt gegebenen Geschäftszeiten des Beherbergers erfolgt.

3.2 Der Beherberger ist berechtigt, den Beherbergungsvertrag unter der Bedingung abzuschließen, dass der Vertragspartner eine Anzahlung leistet. In diesem Fall ist der Beherberger verpflichtet, vor der Annahme der schriftlichen oder mündlichen Bestellung des Vertragspartners, den

Vertragspartner auf die geforderte Anzahlung hinzuweisen. Erklärt sich der Vertragspartner mit der Anzahlung (schriftlich oder mündlich) einverstanden, kommt der Beherbergungsvertrag mit Zugang der Einverständniserklärung über die Bezahlung der Anzahlung des Vertragspartners beim Beherberger zustande.

3.3 Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Anzahlung spätestens 7 Tage (einlangend) vor der Beherbergung zu bezahlen. Die Kosten für die Geldtransaktion (zB Überweisungsspesen) trägt der Vertragspartner. Für Kredit- und Debitkarten gelten die jeweiligen Bedingungen der Kartenunternehmen.

3.4 Die Anzahlung ist eine Teilzahlung auf das vereinbarte Entgelt.

#### **§ 4 Beginn und Ende der Beherbergung**

4.1 Der Vertragspartner hat das Recht, so der Beherberger keine andere Bezugszeit anbietet, die gemieteten Räume ab 16.00 Uhr des vereinbarten Tages („Ankunftstag“) zu beziehen.

4.2 Wird ein Zimmer erstmalig vor 6.00 Uhr Früh in Anspruch genommen, so zählt die vorhergegangene Nacht als erste Übernachtung.

4.3 Die gemieteten Räume sind durch den Vertragspartner am Tag der Abreise bis 12.00 Uhr freizumachen. Der Beherberger ist berechtigt, einen weiteren Tag in Rechnung zu stellen, wenn die gemieteten Räume nicht fristgerecht freigemacht sind.

#### **§ 5 Rücktritt vom Beherbergungsvertrag – Stornogebühr**

##### **Rücktritt durch den Beherberger**

5.1 Sieht der Beherbergungsvertrag eine Anzahlung vor und wurde die Anzahlung vom Vertragspartner nicht fristgerecht geleistet, kann der Beherberger ohne Nachfrist vom Beherbergungsvertrag zurücktreten.

5.2 Falls der Gast bis 18.00 Uhr des vereinbarten Ankunftsstages nicht erscheint, besteht keine Beherbergungspflicht, es sei denn, dass ein späterer Ankunftszeitpunkt vereinbart wurde.

5.3 Hat der Vertragspartner eine Anzahlung (siehe 3.3) geleistet, so bleiben dagegen die Räumlichkeiten bis spätestens 12.00 Uhr des dem vereinbarten Ankunftsstages folgenden Tag reserviert. Bei Vorauszahlung von mehr als vier Tagen, endet die Beherbergungspflicht ab 18 Uhr des vierten Tages, wobei der Ankunftstag als erster Tag gerechnet wird, es sei denn, der Gast gibt einen späteren Ankunftstag bekannt.

5.4 Bis spätestens 3 Monate vor dem vereinbarten Ankunftstag des Vertragspartners kann der Beherbergungsvertrag durch den Beherberger, aus sachlich gerechtfertigten Gründen, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart, durch einseitige Erklärung aufgelöst werden.

##### **Rücktritt durch den Vertragspartner – Stornogebühr**

5.5 Bis spätestens 3 Monate vor dem vereinbarten Ankunftstag des Gastes kann der Beherbergungsvertrag ohne Entrichtung einer Stornogebühr durch einseitige Erklärung durch den Vertragspartner aufgelöst werden.

5.6 Außerhalb des im § 5.5. festgelegten Zeitraums ist ein Rücktritt durch einseitige Erklärung des Vertragspartners nur unter Entrichtung folgender Stornogebühren möglich:

- bis 1 Monat vor dem Ankunftstag 40 % vom gesamten Arrangementpreis;
- bis 1 Woche vor dem Ankunftstag 70 % vom gesamten Arrangementpreis;
- in der letzten Woche vor dem Ankunftstag 90 % vom gesamten Arrangementpreis.

**bis 3 Monate / 3 Monate bis 1 Monat / 1 Monat bis 1 Woche / In der letzten Woche**

keine Stornogebühren / 40 % / 70 % / 90 %

##### **Behinderungen der Anreise**

5.7 Kann der Vertragspartner am Tag der Anreise nicht im Beherbergungsbetrieb erscheinen, weil durch unvorhersehbare außergewöhnliche Umstände (zB extremer Schneefall, Hochwasser etc)

sämtliche Anreisemöglichkeiten unmöglich sind, ist der Vertragspartner nicht verpflichtet, das vereinbarte Entgelt für die Tage der Anreise zu bezahlen.

5.8 Die Entgeltzahlungspflicht für den gebuchten Aufenthalt lebt ab Anreisemöglichkeit wieder auf, wenn die Anreise innerhalb von drei Tagen wieder möglich wird.

#### **§ 6 Beistellung einer Ersatzunterkunft**

6.1 Der Beherberger kann dem Vertragspartner bzw den Gästen eine adäquate Ersatzunterkunft (gleicher Qualität) zur Verfügung stellen, wenn dies dem Vertragspartner zumutbar ist, besonders wenn die Abweichung geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

6.2 Eine sachliche Rechtfertigung ist beispielsweise dann gegeben, wenn der Raum (die Räume) unbenutzbar geworden ist (sind), bereits einquartierte Gäste ihren Aufenthalt verlängern, eine Überbuchung vorliegt oder sonstige wichtige betriebliche Maßnahmen diesen Schritt bedingen.

6.3 Allfällige Mehraufwendungen für das Ersatzquartier gehen auf Kosten des Beherbergers.

#### **§ 7 Rechte des Vertragspartners**

7.1 Durch den Abschluss eines Beherbergungsvertrages erwirbt der Vertragspartner das Recht auf den üblichen Gebrauch der gemieteten Räume, der Einrichtungen des Beherbergungsbetriebes, die üblicher Weise und ohne besondere Bedingungen den Gästen zur Benützung zugänglich sind, und auf die übliche Bedienung. Der Vertragspartner hat seine Rechte gemäß allfälligen Hotel- und/oder Gästerichtlinien (Hausordnung) auszuüben.

#### **§ 8 Pflichten des Vertragspartners**

8.1 Der Vertragspartner ist verpflichtet, spätestens zum Zeitpunkt der Abreise das vereinbarte Entgelt zuzüglich etwaiger Mehrbeträge, die auf Grund gesonderter Leistungsanspruchnahme durch ihn und/oder die ihn begleitenden Gästen entstanden sind zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen.

8.2 Der Beherberger ist nicht verpflichtet, Fremdwährungen zu akzeptieren. Akzeptiert der Beherberger Fremdwährungen, werden diese nach Tunlichkeit zum Tageskurs in Zahlung genommen. Sollte der Beherberger Fremdwährungen oder bargeldlose Zahlungsmittel akzeptieren, so trägt der Vertragspartner alle damit zusammenhängenden Kosten, etwa Erkundigungen bei Kreditkartenunternehmungen, Telegramme, usw.

8.3 Der Vertragspartner haftet dem Beherberger gegenüber für jeden Schaden, den er oder der Gast oder sonstige Personen, die mit Wissen oder Willen des Vertragspartners Leistungen des Beherbergers entgegennehmen, verursachen.

#### **§ 9 Rechte des Beherbergers**

9.1 Verweigert der Vertragspartner die Bezahlung des bedungenen Entgelts oder ist er damit im Rückstand, so steht dem Beherberger das gesetzliche Zurückbehaltungsrecht gemäß § 970c ABGB sowie das gesetzliche Pfandrecht gem § 1101 ABGB an den vom Vertragspartner bzw dem vom Gast eingebrachten Sachen zu. Dieses Zurückbehaltungs- oder Pfandrecht steht dem Beherberger weiters zur Sicherung seiner Forderung aus dem Beherbergungsvertrag, insbesondere für Verpflegung, sonstiger Auslagen, die für den Vertragspartner gemacht wurden und für allfällige Ersatzansprüche jeglicher Art zu.

9.2 Wird das Service im Zimmer des Vertragspartners oder zu außergewöhnlichen Tageszeiten (nach 20,00 Uhr und vor 6,00 Uhr) verlangt, so ist der Beherberger berechtigt, dafür ein Sonderentgelt zu verlangen. Dieses Sonderentgelt ist jedoch auf der Zimmerpreistafel auszuzeichnen. Der Beherberger kann diese Leistungen aus betrieblichen Gründen auch ablehnen.

9.3 Dem Beherberger steht das Recht auf jederzeitige Abrechnung bzw Zwischenabrechnung seiner Leistung zu.

## **§ 10 Pflichten des Beherbergers**

10.1 Der Beherberger ist verpflichtet, die vereinbarten Leistungen in einem seinem Standard entsprechenden Umfang zu erbringen.

10.2 Auszeichnungspflichtige Sonderleistungen des Beherbergers, die nicht im Beherbergungsentgelt inbegriffen sind, sind beispielhaft:

- a) Sonderleistungen der Beherbergung, die gesondert in Rechnung gestellt werden können, wie die Bereitstellung von Salons, Sauna, Hallenbad, Schwimmbad, Solarium, Garagierung usw;
- b) für die Bereitstellung von Zusatz- bzw Kinderbetten wird ein ermäßigter Preis berechnet.

## **§ 11 Haftung des Beherbergers für Schäden an eingebrachten Sachen**

11.1 Der Beherberger haftet gemäß §§ 970 ff ABGB für die vom Vertragspartner eingebrachten Sachen. Die Haftung des Beherbergers ist nur dann gegeben, wenn die Sachen dem Beherberger oder den vom Beherberger befugten Leuten übergeben oder an einen von diesen angewiesenen oder hiezu bestimmten Ort gebracht worden sind. Sofern dem Beherberger der Beweis nicht gelingt, haftet der Beherberger für sein eigenes Verschulden oder das Verschulden seiner Leute sowie der aus- und eingehende Personen. Der Beherberger haftet gemäß § 970 Abs 1 ABGB höchstens bis zu dem im Bundesgesetz vom 16. November 1921 über die Haftung der Gastwirte und anderer Unternehmer in der jeweils geltenden Fassung festgesetzten Betrag. Kommt der Vertragspartner oder der Gast der Aufforderung des Beherbergers, seine Sachen an einem besonderen Aufbewahrungsort zu hinterlegen nicht unverzüglich nach, ist der Beherberger aus jeglicher Haftung befreit. Die Höhe einer allfälligen Haftung des Beherbergers ist maximal mit der Haftpflichtversicherungssumme des jeweiligen Beherbergers begrenzt. Ein Verschulden des Vertragspartners oder Gastes ist zu berücksichtigen.

11.2 Die Haftung des Beherbergers ist für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Ist der Vertragspartner ein Unternehmer wird die Haftung auch für grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen. In diesem Fall trägt der Vertragspartner die Beweislast für das Vorliegen des Verschuldens. Folgeschäden oder indirekte Schäden sowie entgangene Gewinne werden keinesfalls ersetzt.

11.3 Für Kostbarkeiten, Geld und Wertpapiere haftet der Beherberger nur bis zum Betrag von derzeit € 550,--. Der Beherberger haftet für einen darüber hinausgehenden Schaden nur in dem Fall, dass er diese Sachen in Kenntnis ihrer Beschaffenheit zur Aufbewahrung übernommen hat oder in dem Fall, dass der Schaden von ihm selbst oder einen seiner Leute verschuldet wurde. Die Haftungsbeschränkung gemäß 12.1 und 12.2 gilt sinngemäß.

11.4 Die Verwahrung von Kostbarkeiten, Geld und Wertpapieren kann der Beherberger ablehnen, wenn es sich um wesentlich wertvollere Gegenstände handelt, als Gäste des betreffenden Beherbergungsbetriebes gewöhnlich in Verwahrung geben.

11.5 In jedem Fall der übernommenen Aufbewahrung ist die Haftung ausgeschlossen, wenn der Vertragspartner und/oder Gast den eingetretenen Schaden ab Kenntnis nicht unverzüglich dem Beherberger anzeigt. Überdies sind diese Ansprüche innerhalb von drei Jahren ab Kenntnis oder möglicher Kenntnis durch den Vertragspartner bzw Gast gerichtlich geltend zu machen; sonst ist das Recht erloschen.

## **§ 12 Haftungsbeschränkungen**

12.1 Ist der Vertragspartner ein Konsument, wird die Haftung des Beherbergers für leichte Fahrlässigkeit, mit Ausnahme von Personenschäden, ausgeschlossen.

12.2 Ist der Vertragspartner ein Unternehmer, wird die Haftung des Beherbergers für leichte und grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen. In diesem Fall trägt der Vertragspartner die Beweislast für das Vorliegen des Verschuldens. Folgeschäden, immaterielle Schäden oder indirekte Schäden sowie entgangene Gewinne werden nicht ersetzt. Der zu ersetzende Schaden findet in jedem Fall seine Grenze in der Höhe des Vertrauensinteresses.

### **§ 13 Tierhaltung**

13.1 Tiere dürfen nur nach vorheriger Zustimmung des Beherbergers und allenfalls gegen eine besondere Vergütung in den Beherbergungsbetrieb gebracht werden.

13.2 Der Vertragspartner, der ein Tier mitnimmt, ist verpflichtet, dieses Tier während seines Aufenthaltes ordnungsgemäß zu verwahren bzw zu beaufsichtigen oder dieses auf seine Kosten durch geeignete Dritte verwahren bzw beaufsichtigen zu lassen.

13.3 Der Vertragspartner bzw Gast, der ein Tier mitnimmt, hat über eine entsprechende Tier-Haftpflichtversicherung bzw eine Privat-Haftpflichtversicherung, die auch mögliche durch Tiere verursachte Schäden deckt, zu verfügen. Der Nachweis der entsprechenden Versicherung ist über Aufforderung des Beherbergers zu erbringen.

13.4 Der Vertragspartner bzw sein Versicherer haften dem Beherberger gegenüber zur ungeteilten Hand für den Schaden, den mitgebrachte Tiere anrichten. Der Schaden umfasst insbesondere auch jene Ersatzleistungen des Beherbergers, die der Beherberger gegenüber Dritten zu erbringen hat.

13.5 In den Salons, Gesellschafts-, Restauranträumen und Wellnessbereichen dürfen sich Tiere nicht aufhalten.

### **§ 14 Verlängerung der Beherbergung**

14.1 Der Vertragspartner hat keinen Anspruch darauf, dass sein Aufenthalt verlängert wird. Kündigt der Vertragspartner seinen Wunsch auf Verlängerung des Aufenthalts rechtzeitig an, so kann der Beherberger der Verlängerung des Beherbergungsvertrages zustimmen. Den Beherberger trifft dazu keine Verpflichtung.

14.2 Kann der Vertragspartner am Tag der Abreise den Beherbergungsbetrieb nicht verlassen, weil durch unvorhersehbare außergewöhnliche Umstände (zB extremer Schneefall, Hochwasser etc) sämtliche Abreisemöglichkeiten gesperrt oder nicht benutzbar sind, so wird der Beherbergungsvertrag für die Dauer der Unmöglichkeit der Abreise automatisch verlängert. Eine Reduktion des Entgelts für diese Zeit ist allenfalls nur dann möglich, wenn der Vertragspartner die angebotenen Leistungen des Beherbergungsbetriebes infolge der außergewöhnlichen Witterungsverhältnisse nicht zur Gänze nutzen kann. Der Beherberger ist berechtigt mindestens jenes Entgelt zu begehren, das dem gewöhnlich verrechneten Preis in der Nebensaison entspricht.

### **§ 15 Beendigung des Beherbergungsvertrages – Vorzeitige Auflösung**

15.1 Wurde der Beherbergungsvertrag auf bestimmte Zeit abgeschlossen, so endet er mit Zeitablauf.

15.2 Reist der Vertragspartner vorzeitig ab, so ist der Beherberger berechtigt, das volle vereinbarte Entgelt zu verlangen. Der Beherberger wird in Abzug bringen, was er sich infolge der Nichtinanspruchnahme seines Leistungsangebots erspart oder was er durch anderweitige Vermietung der bestellten Räume erhalten hat. Eine Ersparnis liegt nur dann vor, wenn der Beherbergungsbetrieb im Zeitpunkt der Nichtinanspruchnahme der vom Gast bestellten Räumlichkeiten vollständig ausgelastet ist und die Räumlichkeit auf Grund der Stornierung des Vertragspartners an weitere Gäste vermietet werden kann. Die Beweislast der Ersparnis trägt der Vertragspartner.

15.3 Durch den Tod eines Gastes endet der Vertrag mit dem Beherberger.

15.4 Wurde der Beherbergungsvertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so können die Vertragsparteien den Vertrag, bis 10.00 Uhr des dritten Tages vor dem beabsichtigten Vertragsende, auflösen.

15.5 Der Beherberger ist berechtigt, den Beherbergungsvertrag mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund aufzulösen, insbesondere wenn der Vertragspartner bzw der Gast

a) von den Räumlichkeiten einen erheblich nachteiligen Gebrauch macht oder durch sein rücksichtsloses, anstößiges oder sonst grob ungehöriges Verhalten den übrigen Gästen, dem Eigentümer, dessen Leute oder den im Beherbergungsbetrieb wohnenden Dritten gegenüber das Zusammenwohnen verleidet oder sich gegenüber diesen Personen einer mit Strafe bedrohten Handlung gegen das Eigentum, die Sittlichkeit oder die körperliche Sicherheit schuldig macht;

b) von einer ansteckenden Krankheit oder eine Krankheit, die über die Beherbergungsdauer hinausgeht, befallen wird oder sonst pflegedürftig wird;

c) die vorgelegten Rechnungen bei Fälligkeit innerhalb einer zumutbar gesetzten Frist (3 Tage) nicht bezahlt.

15.6 Wenn die Vertragserfüllung durch ein als höhere Gewalt zu wertendes Ereignis (zB Elementarereignisse, Streik, Aussperrung, behördliche Verfügungen etc) unmöglich wird, kann der Beherberger den Beherbergungsvertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen, sofern der Vertrag nicht bereits nach dem Gesetz als aufgelöst gilt, oder der Beherberger von seiner Beherbergungspflicht befreit ist. Etwaige Ansprüche auf Schadenersatz etc des Vertragspartners sind ausgeschlossen.

### **§ 16 Erkrankung oder Tod des Gastes**

16.1 Erkrankt ein Gast während seines Aufenthaltes im Beherbergungsbetrieb, so wird der Beherberger über Wunsch des Gastes für ärztliche Betreuung sorgen. Ist Gefahr in Verzug, wird der Beherberger die ärztliche Betreuung auch ohne besonderen Wunsch des Gastes veranlassen, dies insbesondere dann, wenn dies notwendig ist und der Gast hiezu selbst nicht in der Lage ist.

16.2 Solange der Gast nicht in der Lage ist, Entscheidungen zu treffen oder die Angehörigen des Gastes nicht kontaktiert werden können, wird der Beherberger auf Kosten des Gasten für ärztliche Behandlung sorgen. Der Umfang dieser Sorgemaßnahmen endet jedoch in dem Zeitpunkt, in dem der Gast Entscheidungen treffen kann oder die Angehörigen vom Krankheitsfall benachrichtigt worden sind.

16.3 Der Beherberger hat gegenüber dem Vertragspartner und dem Gast oder bei Todesfall gegen deren Rechtsnachfolger insbesondere für folgende Kosten Ersatzansprüche:

a) offene Arztkosten, Kosten für Krankentransport, Medikamente und Heilbehelfe

b) notwendig gewordene Raumdesinfektion,

c) unbrauchbar gewordene Wäsche, Bettwäsche und Betteinrichtung, anderenfalls für die Desinfektion oder gründliche Reinigung all dieser Gegenstände,

d) Wiederherstellung von Wänden, Einrichtungsgegenständen, Teppichen usw, soweit diese im Zusammenhang mit der Erkrankung oder den Todesfall verunreinigt oder beschädigt wurden,

e) Zimmermiete, soweit die Räumlichkeit vom Gast in Anspruch genommen wurde, zuzüglich allfälliger Tage der Unverwendbarkeit der Räume wegen Desinfektion, Räumung o. ä,

f) allfällige sonstige Schäden, die dem Beherberger entstehen.

### **§ 17 Erfüllungsort, Gerichtsstand und Rechtswahl**

17.1 Erfüllungsort ist der Ort, an dem der Beherbergungsbetrieb gelegen ist.

17.2 Dieser Vertrag unterliegt österreichischem formellen und materiellen Recht unter Ausschluss der Regeln des Internationalen Privatrechts (insb IPRG und EVÜ) sowie UN-Kaufrecht.

17.3 Ausschließlicher Gerichtsstand ist im zweiseitigen Unternehmergeschäft der Sitz des Beherbergers, wobei der Beherberger überdies berechtigt ist, seine Rechte auch bei jedem anderem örtlichem und sachlich zuständigem Gericht geltend zu machen.

17.4 Wurde der Beherbergungsvertrag mit einem Vertragspartner, der Verbraucher ist und seinen Wohnsitz bzw gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich hat, geschlossen, können Klagen gegen den Verbraucher ausschließlich am Wohnsitz, am gewöhnlichen Aufenthaltsort oder am Beschäftigungsort des Verbrauchers eingebracht werden.

17.5 Wurde der Beherbergungsvertrag mit einem Vertragspartner, der Verbraucher ist und seinen Wohnsitz in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union (mit Ausnahme Österreichs), Island, Norwegen oder der Schweiz, hat, ist das für den Wohnsitz des Verbrauchers für Klagen gegen den Verbraucher örtlich und sachlich zuständige Gericht ausschließlich zuständig.



## **§ 18 Sonstiges**

18.1 Sofern die obigen Bestimmungen nichts Besonderes vorsehen, beginnt der Lauf einer Frist mit Zustellung des die Frist anordnenden Schriftstückes an die Vertragspartner, welche die Frist zu wahren hat. Bei Berechnung einer Frist, welche nach Tagen bestimmt ist, wird der Tag nicht mitgerechnet, in welchen der Zeitpunkt oder die Ereignung fällt, nach der sich der Anfang der Frist richten soll. Nach Wochen oder Monaten bestimmte Fristen beziehen sich auf denjenigen Tage der Woche oder des Monats, welcher durch seine Benennung oder Zahl dem Tage entspricht, von welchem die Frist zu zählen ist. Fehlt dieser Tag in dem Monat, ist der in diesem Monat letzte Tag maßgeblich.

18.2 Erklärungen müssen dem jeweils anderen Vertragspartner am letzten Tag der Frist (24 Uhr) zugegangen sein.

18.3 Der Beherberger ist berechtigt, gegen Forderung des Vertragspartners mit eigenen Forderungen aufzurechnen. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt mit eigenen Forderungen gegen Forderungen des Beherbergers aufzurechnen, es sei denn, der Beherberger ist zahlungsunfähig oder die Forderung des Vertragspartners ist gerichtlich festgestellt oder vom Beherberger anerkannt.

18.4 Im Falle von Regelungslücken gelten die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.

## **C. WIR ALS VERANSTALTER**

**Soweit wir als Destination selbst als Veranstalter auftreten, anerkennen wir die Allgemeinen Reisebedingungen (ARB 1992) vollinhaltlich**

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages - in der Folge Reisevertrag genannt - , den Buchende mit der DESTINATION als Veranstalter entweder direkt oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

Der Veranstalter anerkennt grundsätzlich die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, Abweichungen sind in allen seinen detaillierten Werbeunterlagen gemäß § 6 der Ausübungsvorschriften ersichtlich gemacht.

### **1. Buchung/Vertragsabschluß**

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

### **2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers**

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

#### **2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung**

Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

#### **2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung**

Ist der Kunde gehindert, die Reiseveranstaltung anzutreten, so kann er das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers binnen einer angemessenen Frist vor dem Abreisetermin mitzuteilen. Der Reiseveranstalter kann eine konkrete Frist vorweg bekanntgeben. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung entstandenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand.

### **3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen**

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen über Pass-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in

ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

#### **4. Reisen mit besonderen Risiken**

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht.

Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

### **5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen**

#### **5.1. Gewährleistung**

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert.

Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

#### **5.2. Schadenersatz**

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet.

Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen.

Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen.

Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren.

#### **5.3. Mitteilung von Mängeln**

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann.

Gegebenenfalls empfiehlt es sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z. B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

#### **5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze**

Der Veranstalter haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz.

## 6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern.

Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden.

Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

## 7. Rücktritt vom Vertrag

### 7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

#### a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurücktreten:

Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt erheblich geändert werden.

In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent eine derartige Vertragsänderung.

Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren; der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berechtigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

#### b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

#### c) Rücktritt mit Stornogebühr

Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen.

Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden.

Je nach Reiseart ergeben sich pro Person folgende Stornosätze:

1. Sonderflüge (Charter), Gruppen-IT (Gruppenpauschalreisen im Linienverkehr),  
Autobusgesellschaftsreisen (Mehrtagesfahrten)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	25%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	50%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	65%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	85%

des Reisepreises.

2. Einzel-IT (individuelle Pauschalreisen im Linienverkehr), Bahngesellschaftsreisen (ausgenommen Sonderzüge)

bis 30. Tag vor Reiseantritt.....	10%
ab 29. bis 20. Tag vor Reiseantritt.....	15%
ab 19. bis 10. Tag vor Reiseantritt.....	20%
ab 9. bis 4. Tag vor Reiseantritt.....	30%
ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt.....	45%

des Reisepreises.

Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm anzuführen.

#### **Rücktrittserklärung**

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten:

Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung empfiehlt es sich, dies

- mittels eingeschriebenen Briefes oder
- persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

#### **d) No-show**

No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er bei Reisearten laut lit. c 1. (Sonderflüge, usw.) 85 Prozent, bei den Reisearten laut lit. c 2. (Einzel-IT, usw.) 45 Prozent des Reisepreises zu bezahlen.

Im Falle der Unangemessenheit der obgenannten Sätze können diese vom Gericht im Einzelfall gemäßigt werden.

### **7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise**

**a)** Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit, wenn eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.

Trifft den Veranstalter an der Nichterreichung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

**b)** Die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

**c)** In den Fällen a) und b) erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht im zu.

### **7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise**

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört.

In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

## **8. Änderungen des Vertrages**

### **8.1. Preisänderungen**

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reiseternin mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluß liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse.

Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben.

Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung.

Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären.

Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 10 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.).

### **8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise**

- Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.

- Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird. Im übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

## **9. Auskunftserteilung an Dritte**

Auskünfte über die Namen der Reisetilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reisetilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

## **10. Allgemeines**

Die unter B angeführten Abschnitte 7.1. lit. c, vormals lit. b (Rücktritt), 7.1. lit. d, vormals lit. c (No-show) sowie 8.1. (Preisänderungen) sind als unverbindliche Verbandsempfehlung unter 1 Kt 718/91-3 und sind nunmehr als solche unter 25 Kt 793/96-3 im Kartellregister eingetragen.

## General Terms and Conditions

Donau Niederösterreich Tourismus GmbH  
Schlossgasse 3  
A- 3620 Spitz / Donau

Dear Sir or Madam, Dear Guests,

We kindly ask you to read through the General Terms and Conditions below. Supplementary to the relevant provisions of law, the General Terms and Conditions govern the legal relationship between you and us, Donau Niederösterreich Tourismus GmbH (hereinafter referred to as DESTINATION). In so far as these Terms and Conditions are agreed with legal effect pursuant to relevant provisions of law, they constitute a part of the Agreement that you enter into with us, DESTINATION. The version valid at the time that the Agreement is concluded shall apply.

1) We as DESTINATION normally act as an agent for services provided by others, i.e. tourist offerings of third parties (such as proprietors etc.). You will find the legal terms governing our activities as agent in Section A ("We as Agent").

Unless otherwise separately indicated for the particular offering, we provide tourist services in our own name as a tour operator. You will find the relevant legal terms in Section C ("We as Tour Operator").

Neither the tourist services for which we act as agent nor those that we provide in our own name constitute "package tours" (*Pauschalreisen*) as specified in the relevant provisions of law. The foregoing also applies when you book package offers with us.

All tourist services for which we act as agent or which we provide in our own name shall be subject to Austrian law under exclusion of conflict of law. If legally admissible, the court at the domicile of DESTINATION with competence in the matter is hereby agreed to have jurisdiction in any legal disputes.

Until you revoke the right, we are entitled to collect, process and use the personal information that we collect, for the purposes of advice, advertising, market research and for designing offerings and services to meet customers' needs. You may declare your wish to revoke this right at any time and without submission of a specific form, by sending an e-mail to [reservierung@donau.com].

2) As **Agent**, we hereby accept the obligation to endeavour to ensure that your claim to services provided by third parties (proprietors, tour operators etc.) is honoured. Please note that we as Agent are unable to influence the quality of the third-party services that we handle as Agent and are consequently unable to accept any responsibility or liability in this regard.

3) As **Tour Operator**, we provide tourist services of our own.

## A. WE AS AGENT

1) The following terms and conditions form the basis for the agreement (Agency Agreement) that you as Customer conclude with us as Agent for services provided by others.

2) Every reservation (**booking**) is forwarded by us, as the party conveying the declaration on your behalf, to the proprietor (service provider) concerned. We will send you a **booking confirmation** via e-mail as soon as or immediately after the Agreement is concluded.

3) An Accommodation Agreement between you and the proprietor (service provider) is concluded as a result of your reservation. The **Accommodation Agreement** for which we act as Agent is subject to the General Terms and Conditions of the particular service provider or, if none exist, the 2006 General Terms and Conditions for the Hotel Industry (AGBH 2006). You will find the relevant provisions in **Section B** (Accommodation Agreement).

4) The proprietor (service provider) will **collect payment** of the price of your booking confirmed by us directly. Any and all claims and obligations arising from the Accommodation Agreement exist immediately and exclusively between you and the relevant proprietor (service provider).

5) We may require a processing fee or a (minimum) deposit at the time of booking. The proprietor (service provider) is also entitled to require you to pay a deposit for accommodation without a separate agreement.

6) In the event that you wish to cancel your booking, the **terms of cancellation** specified under Section B Item 5 shall apply. We as DESTINATION will forward to you a cancellation confirmation by electronic means. If your cancellation results in cancellation fees, the proprietor will send you an invoice for these fees directly within a few days.

### 7) Non-compliance

If we breach the duties incumbent upon us under the contractual relationship, we will compensate you for all resulting loss, provided that you prove wrongful intent or gross negligence on our part. For any breach of contract owing to minor negligence, we will compensate you for any resulting loss only up to the amount of the commission for the transaction arranged.

## B. Accommodation Agreement

### 2006 GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR THE HOTEL INDUSTRY (AGBH 2006) as of 15 November 2006

#### Table of Contents

- 1 Scope of application
- 2 Definitions
- 3 Entry into agreement – deposit
- 4 Start and end of accommodation
- 5 Withdrawal from the Accommodation Agreement – cancellation fee
- 6 Provision of substitute accommodation
- 7 Rights of the Party
- 8 Obligations of the Party
- 9 Rights of the Proprietor
- 10 Obligations of the Proprietor
- 11 Liability of the Proprietor for damage to property brought on premises
- 12 Limitation of liability
- 13 Keeping animals
- 14 Extension of stay at the accommodation
- 15 Termination of the Accommodation Agreement – premature cancellation
- 16 Sickness or death of the Guest
- 17 Place of performance, place of jurisdiction and applicable law
- 18 Miscellaneous

#### 1 Scope of application

1.1 These General Terms and Conditions for the Hotel Industry (hereinafter referred to as “AGBH 2006”) shall replace the previous ÖHVB (Austrian Hotel Contract Conditions) as amended on 23 September 1981.

1.2 The AGBH 2006 shall not exclude special agreements. The AGBH 2006 shall be subsidiary to agreements made on an individual basis.

#### 2 Definitions

##### 2.1 Definitions:

“Proprietor”: A natural or legal person that accommodates guests against a fee.

“Guest”: A natural person making use of accommodation. Usually the Guest is also the Party. Guests also include those persons that are accommodated together with the Party (e.g. family members, friends etc.).

“Party”: A natural or legal person from Austria or abroad that enters into an Accommodation Agreement as a Guest or for a Guest.

“Consumer” and “Entrepreneur”: These terms shall be construed as defined by the 1979 Consumer Protection Act (*Konsumentenschutzgesetz*) as amended.

“Accommodation Agreement”: The agreement made between the Proprietor and the Party, the contents of which are specified below.

#### 3 Entry into agreement – deposit

3.1 The Accommodation Agreement shall be deemed entered into upon the acceptance of the Party’s order by the Proprietor. Electronic declarations shall be deemed received when they can be collected by the party to which they are addressed under normal circumstances, provided that they are received during the published business hours of the Proprietor.



3.2 The Proprietor is entitled to enter into the Accommodation Agreement under the condition that the Party remits a deposit. In such event, the Proprietor shall be obliged to inform the Party of the required deposit before accepting the written or oral order of the Party. If the Party agrees to the deposit (in written or oral form), the Accommodation Agreement shall be deemed entered into when the Proprietor receives the Party's declaration of consent to the deposit.

3.3 The Party shall be obliged to remit the deposit no later than 7 days (as of receipt) before taking up accommodation. The costs for the financial transaction (e.g. remittance fee) shall be paid by the Party. Credit and debit cards shall be subject to the terms and conditions of the issuing company.

3.4 The deposit shall be deemed an instalment of the agreed fee.

#### **4 Start and end of accommodation**

4.1 Unless the Proprietor offers another time of occupancy, the Party shall be entitled to move into the rented rooms from 4:00 pm on the agreed date ("date of arrival").

4.2 If a room is occupied for the first time before 6:00 am, the preceding night shall be deemed the first night of accommodation.

4.3 The Party shall vacate the rented rooms by 12:00 noon on the date of departure. The Proprietor is entitled to charge another day if the rented rooms are not vacated in time.

#### **5 Withdrawal from the Accommodation Agreement – cancellation fee**

##### **Withdrawal by the Proprietor**

5.1 If the Accommodation Agreement provides for a deposit and such deposit has not been paid by the Party in time, the Proprietor may withdraw from the Accommodation Agreement without granting any grace period.

5.2 If the Guest fails to arrive by 6:00 pm on the agreed date of arrival, the Proprietor shall not be obliged to accommodate them unless a later time of arrival has been agreed upon.

5.3 If the Party has made a deposit (see 3.3), the rooms shall be deemed reserved until 12:00 noon on the day following the date of arrival at the latest. If prepayment has been made for more than four days, the obligation to accommodate the Guest shall end at 6:00 pm on the fourth day, the date of arrival being deemed the first day, unless the Guest informs the Proprietor of a later date of arrival.

5.4 Unless other terms are stipulated, the Proprietor may withdraw from the Accommodation Agreement for objectively justified reasons by making a unilateral declaration no later than 3 months before the agreed date of arrival of the Party.

##### **Withdrawal by the Party – cancellation fee**

5.5 The Party may withdraw from the Accommodation Agreement without paying a cancellation fee by making a unilateral declaration no later than 3 months before the agreed date of arrival of the Guest.

5.6 Outside the period specified in 5.5., the Party may only withdraw from the Accommodation Agreement by means of a unilateral declaration subject to the following cancellation fees:

- 40% of the total agreed price until 1 month before the date of arrival;
- 70% of the total agreed price until 1 week before the date of arrival;
- 90% of the total agreed price within the last week preceding the date of arrival.

##### **Until 3 months in advance / 3 months to 1 month / 1 month to 1 week / within the last week**

No cancellation fee / 40% / 70% / 90%

##### **Impediments to arrival**

5.7 If unusual and unforeseeable circumstances (e.g. extreme snowfall, floods etc.) make it completely impossible for the Party to arrive at the accommodation on the date of arrival, the Party shall not be obliged to pay the agreed fee for the date of arrival.

5.8 The obligation to pay the fee for the booked stay shall again become effective if within three days arrival again becomes possible.

## **6 Provision of substitute accommodation**

6.1 The Proprietor may provide the Party or the guests with adequate substitute accommodation (of the same quality), provided that this is reasonable for the Party, particularly if the difference is insignificant and objectively justified.

6.2 Examples of an objective justification existing are when the room(s) has (have) become unusable, guests that have already been accommodated extend their stay, the establishment is overbooked or this becomes necessary due to other important business activities.

6.3 The Proprietor shall bear any additional expense arising from such substitute accommodation.

## **7 Rights of the Party**

7.1 By entering into an Accommodation Agreement, the Party shall acquire the right to make normal use of the rented rooms, of those facilities of the accommodating business that, normally and not subject to any special conditions, are accessible to use by guests, and of the usual service. The Party shall exercise their rights in accordance with any applicable hotel and/or guest regulations (rules of the house).

## **8 Obligations of the Party**

8.1 The Party shall be obliged to pay the agreed fee plus any additional amounts that have arisen from the use of special services by the Party and/or the accompanying guests plus any applicable VAT by the date of departure at the latest.

8.2 The Proprietor shall not be obliged to accept foreign currencies. If the Proprietor accepts foreign currencies, such shall as far as possible be exchanged at the daily rate. If the Proprietor accepts foreign currencies or non-cash means of payment, the Party shall pay any related costs, e.g. for inquiries with credit card companies, telegrams etc.

8.3 The Party shall be liable towards the Proprietor for any damage caused by them or the Guest or any other persons that with the knowledge or intent of the Party receive services of the Proprietor.

## **9 Rights of the Proprietor**

9.1 If the Party refuses to pay or is in arrears with the agreed fee, the Proprietor shall be entitled to make use of the legal right of retention pursuant to Art. 970c ABGB (Austrian Civil Code) and the legal right of lien pursuant to Art. 1101 ABGB with respect to the property brought to the accommodation by the Party or the Guest. Furthermore, the Proprietor shall be entitled to make use of this right of retention or lien in order to secure their claims under the Accommodation Agreement, arising in particular from providing food and beverages, from other expenses for the Party and from damage claims of any kind.

9.2 The Proprietor is entitled to charge additional fees for any services requested in the room of the Party or during unusual times of the day (after 8:00 pm and before 6:00 am). Such additional fees shall, however, be indicated on the price list for the room. The Proprietor may also refuse such services for business reasons.

9.3 The Proprietor is entitled to settle accounts at any time for services rendered or to interim settlement.

## **10 Obligations of the Proprietor**

10.1 The Proprietor shall be obliged to provide the agreed services to an extent that complies with their standards.

10.2 Examples of additional services of the Proprietor that are not included in the accommodation fee and are thus subject to notification include:

- a) Extra accommodation services that may be invoiced separately, such as the use of lounges, a sauna, and indoor and/or outdoor swimming pool, a solarium, garages etc.;
- b) A reduced price shall be charged for the provision of additional beds or cribs.

## 11 Liability of the Proprietor for damage to property brought on premises

11.1 The Proprietor shall be liable pursuant to Art. 970 et seq. ABGB for property brought on premises by the Party. The Proprietor shall only be liable if the property has been handed over to the Proprietor or the persons authorised by the Proprietor or deposited in a place assigned by such or intended for such purpose. Unless the Proprietor is able to prove otherwise, the Proprietor shall be liable for any loss caused through their own fault or the fault of their staff or persons entering and leaving. Pursuant to Art. 970 para. 1 ABGB, the Proprietor shall only be liable up to the amount specified in the federal act on the liability of patrons and other entrepreneurs of 16 November 1921 (*Bundesgesetz über die Haftung der Gastwirte und anderer Unternehmer*) as amended. If the Party or the Guest fails to immediately comply with the Proprietor's request to deposit their property in a special place of safekeeping, the Proprietor shall be released from any liability. The amount of any liability of the Proprietor shall be limited to a maximum of the sum insured under the third-party liability insurance of such Proprietor. Any fault of the Party or Guest shall be taken into account.

11.2 The Proprietor must not be held liable for slight negligence. If the Party is an Entrepreneur, the Proprietor must also not be held liable for gross negligence. In such event, the Party shall bear the burden of proof for demonstrating fault. No consequential or indirect damage and no loss of profit shall be reimbursed.

11.3 The Proprietor shall only be liable for valuables, money and securities up to a current amount of €550.00. The Proprietor shall be liable for any damage beyond the aforementioned limit only if they have accepted such property for safekeeping in recognition of its constitution or if the damage has been caused by the Proprietor or their staff. The limitation of liability specified in 12.1 and 12.2 shall apply accordingly.

11.4 The Proprietor may refuse the safekeeping of valuables, money and securities if the items are significantly more valuable than those usually handed over for safekeeping by the guests of the accommodating business.

11.5 Liability shall always be excluded for goods accepted for safekeeping where the Party and/or Guest fails to notify the Proprietor of the damage immediately upon gaining knowledge of occurrence. Furthermore, such claims must be asserted in court within three years from when the the Party and/or Guest gains knowledge or possible knowledge of the damage, otherwise the right shall become void.

## 12 Limitation of liability

12.1 If the Party is a Consumer, the Proprietor shall not be held liable for slight negligence except in cases of bodily injury.

12.2 If the Party is an Entrepreneur, the Proprietor shall not be held liable for slight or gross negligence. In such event, the Party shall bear the burden of proof for demonstrating fault. No consequential, non-material or indirect damage and no loss of profit shall be reimbursed. The damage to be reimbursed shall always be limited to the amount of the damage incurred as a result of relying on the Agreement (*Vertrauensinteresse*).

## 13 Keeping animals

13.1 Animals must only be brought onto the accommodation premises with the prior consent of the Proprietor and subject to an additional fee, if applicable.

13.2 The Party accompanied by an animal shall be obliged to properly keep and/or attend to such animal during their stay or to have it kept and/or attended to by a qualified third party at their own expense.

13.3 The Party and/or Guest accompanied by an animal shall have an appropriate animal liability insurance and/or personal liability insurance that covers any potential damage caused by animals. Proof of such insurance shall be provided to the Proprietor upon request.

13.4 The Party and/or their insurance company shall be jointly and severally liable towards the Proprietor for any damage caused by accompanying animals. Such damage coverage shall also specifically include any third-party indemnification to be paid by the Proprietor.

13.5 Animals are not permitted in lounges, salons, restaurants or wellness zones.

#### **14 Extension of stay at the accommodation**

14.1 The Party is not entitled to an extension of stay. The Proprietor may consent to an extension of the Accommodation Agreement where the Party provides the Proprietor with timely notice of their wish to extend the stay. The Proprietor shall not, however, be obliged to extend the Agreement.

14.2 If the Party cannot leave the accommodation on the date of departure due to any unusual and unforeseeable circumstances (e.g. extreme snowfall, floods etc.) that block or render unusable all possibilities of travel, the Accommodation Agreement shall be automatically extended for as long as departure is impossible. The fee charged for this period may only be reduced if due to the unusual weather conditions the Party is unable to fully use the services offered at the accommodating business. The Proprietor shall be entitled to charge in the least the fee corresponding to the price usually charged during the low season.

#### **15 Termination of the Accommodation Agreement – premature cancellation**

15.1 If the Accommodation Agreement has been made for a limited term, it shall end upon expiry.

15.2 If the Party leaves prematurely, the Proprietor shall be entitled to charge the total agreed fee. The Proprietor shall deduct any savings resulting from the failure to use their scope of services or any income resulting from renting the booked rooms to other guests. Such savings shall only be deemed to exist where the accommodating business is booked fully as of the date when the Guest fails to claim the booked rooms and cancellation by the Party allows the room to be rented to other guests. The Party shall bear the burden of proof for demonstrating any savings.

15.3 Any Guest's Agreement with the Proprietor shall become void upon the death of the Guest.

15.4 If the Accommodation Agreement has been made for an indefinite term, the Parties may terminate the Agreement by 10:00 am of the third day prior to the intended end of the Agreement.

15.5 The Proprietor shall be entitled to terminate the Accommodation Agreement with immediate effect for important reasons, particularly if the Party or the Guest:

a) makes significantly adverse use of the rooms; or through inconsiderate, offensive or other seriously improper conduct towards the other guests, the owner, the owner's staff or third parties staying at the accommodating business renders a simultaneous stay intolerable; or commits against the aforementioned persons an offence subject to penalty that endangers property, morality or physical safety;

b) suffers from a contagious disease or a disease the duration of which exceeds the term of accommodation or otherwise requires medical care;

c) fails to settle the presented invoices within a reasonably set period (3 days) from the due date.

15.6 If the performance of the Agreement becomes impossible due to circumstances to be deemed events of force majeure (e.g. acts of God, strike, lockout, public order etc.), the Proprietor may terminate the Accommodation Agreement at any time without giving prior notice unless the Agreement is already deemed terminated under the law or the Proprietor is released from their obligation to accommodate the Party. Any claims for damages etc. by the Party shall be excluded.

## **16 Sickness or death of the Guest**

16.1 If a Guest falls ill during their stay at the accommodating business, the Proprietor shall arrange for medical care at the request of the Guest. In the event of imminent danger, the Proprietor shall arrange for medical care even without the specific request of the Guest, particularly if such care is necessary and the Guest is unable to request it personally.

16.2 As long as the Guest is unable to make decisions or it is not possible to contact the family of the Guest, the Proprietor shall arrange for medical care at the expense of the Guest. The scope of such care shall end, however, as soon as the Guest is able to make decisions or their family has been informed of the illness.

16.3 The Proprietor shall be entitled to reimbursement by the Party or the Guest or, in the event of death, their legal successors specifically for the following expenses:

- a) unsettled medical costs, for ambulance transport costs, drugs and medical aids;
- b) any disinfection of rooms that has become necessary;
- c) linen, bed sheets and bed furnishing that have become unusable, or otherwise the disinfection of thorough cleaning of all of these items;
- d) restoring walls, furniture, carpets etc. to their previous condition if such have been contaminated or damaged in a manner associated with the illness or death;
- e) rent for the room, provided that it has been occupied by the Guest, plus any days during which the rooms were unusable due to being disinfected, vacated or for similar reasons;
- f) any other damages suffered by the Proprietor.

## **17 Place of performance, place of jurisdiction and applicable law**

17.1 The place of performance shall be the place where the accommodating business is situated.

17.2 These Terms and Conditions shall be governed by Austrian adjective and substantial law under exclusion of the provisions of international private law (specifically IPRG (Austrian Act on International Private Law) and the Rome Convention of 1980) and the UN Sales Convention.

17.3 If the Party is an Entrepreneur, the exclusive place of jurisdiction shall be the domicile of the Proprietor, in which case the Proprietor shall also be entitled to assert their rights before any other court that is competent for the location and matter.

17.4 If the Accommodation Agreement has been made with a Party that is a Consumer who has their domicile or ordinary residence in Austria, actions against the Consumer may exclusively be filed at the domicile, ordinary residence or place of work of the Consumer.

17.5 If the Accommodation Agreement has been made with a Party that is a Consumer who has their domicile in a Member State of the European Union (except for Austria), Iceland, Norway or Switzerland, the court that is competent for the domicile of the Consumer in the event of actions against the Consumer in the relevant matter shall have exclusive jurisdiction.

## **18 Miscellaneous**

18.1 Unless otherwise specified in the above provisions, any limited period shall commence with delivery of the document specifying that deadline to the Party required to meet the deadline. When determining a deadline in terms of days, the day of the point in time or event referred to as the start of the period shall not be included. Limited periods determined in weeks or months shall refer to the day of the week or month that corresponds in name or number to the day starting from which the period is to be counted. If the relevant month lacks such a day, the last day of such month shall be used.

18.2 Any declarations must be received by the other party by the last day of the limited period (12:00 midnight).

18.3 The Proprietor shall be entitled to offset any of its claims against claims of the Party. The Party shall not be entitled to offset any of its claims against claims of the Proprietor unless the Proprietor is insolvent or the Party's claim has been established by a court or acknowledged by the Proprietor.

18.4 In lieu of any omitted provisions, the appropriate provisions of law shall apply.

## **C. WE AS TOUR OPERATOR**

**Where we as DESTINATION act in the capacity of Tour Operator, we hereby recognise the following: General Travel Terms And Conditions (ARB 1992)**

The following conditions are the basis of the contract – hereinafter referred to as Travel Contract – concluded between the Booking Party and DESTINATION, in the capacity of Tour Operator, either directly or through an agent. In case of a direct conclusion, the agent's obligations apply analogously to the Tour Operator.

The Tour Operator principally accepts the applicable GENERAL TRAVEL TERMS AND CONDITIONS, whereas any deviations are highlighted pursuant to Article 6 of the regulations governing the travel agency industry (*Ausübungsvorschriften*) in all detailed advertising documents.

### **1. Booking/conclusion of contract**

The Travel Contract shall be brought about between the Booking Party and the Tour Operator once the essential components of the contract (price, services and set dates) have been agreed upon. This shall result in rights and duties for the Customer.

### **2. Substitution of the Tour Participant**

Substitution of the Tour Participant shall be permitted if the substituting person meets all conditions regarding participation. Substitution may take place in any of two ways.

#### **2.1. Assignment of the claim to travel services**

If the Booking Party assigns to a third party any or all claims arising from the Travel Contract, such person's obligations under the Travel Contract shall remain in effect. In such case, the Booking Party shall bear the resulting additional costs.

#### **2.2. Transfer of the organised tour**

If the Customer is prevented from embarking on an organised tour, they may transfer the contractual relationship to another person. The Tour Operator must be informed of the transfer either directly or through the agent within a reasonable period prior to the departure date. The Tour Operator may specify a period of notice in advance. The transferring party and the replacing person shall be jointly liable for any unsettled fee and the additional costs arising from the transfer.

### **3. Contract content, information and other additional services**

Apart from the duties to inform that also apply to agents (namely the duties to provide information on entry requirements relating to passports, visas, foreign currency, customs and health), the Tour Operator shall provide sufficient information on the services they offer. The descriptions of services contained in the catalogue and/or brochure valid at the time of booking, as well as all further information contained therein shall form part of the Travel Contract, unless agreements contrary hereto were made at the time of booking. It is, however, recommended to always record such agreements in writing.

### **4. Travel involving special risks**

In the case of tours involving special risks (e.g. tours of an expedition nature), the Tour Operator shall not be liable for the consequences of special risks that exceed their scope of duty.

The Tour Operator's obligation to diligently prepare the tour and diligently select the persons and companies charged with providing the individual travel services shall remain unaffected.

### **5. Legal basis for impairment of performance**

#### **5.1. Warranty**

For the event of non-performance or inadequate performance, the Customer shall have a warranty claim.

The Customer hereby agrees that, instead of the Customer's claim to contract cancellation or price reduction, the Tour Operator shall provide services free from deficiencies, or shall rectify the inadequate services, within a reasonable period.

Redress may be provided by remedying all deficiencies or by providing a substitute service that is of equal or higher value and meets with the Customer's explicit consent.

## **5.2. Indemnification**

If the Tour Operator or their agents culpably breach the duties incumbent upon the Tour Operator under the contractual relationship, the Tour Operator shall compensate the Customer for all resulting loss.

Insofar as the Tour Operator is answerable for persons other than their employees, they shall, except in cases of personal injury, be liable only if they fail to prove that no wrongful intent or gross negligence is imputable to them.

With the exception of cases of wrongful intent and gross negligence, the Tour Operator shall not be liable for items not usually taken along, unless they take such into their safekeeping with knowledge of the circumstances.

The Customer is therefore advised not to carry along objects of special value. Moreover, it is recommended that items taken along be kept in a safe place.

## **5.3. Notification of deficiencies**

The Customer shall immediately give a representative of the Tour Operator notification of any deficiency, in respect of the performance of the contract, which they discover during the trip. A prerequisite for this is that the Customer was informed of the existence of such representative, and this person must be contactable on site without considerable effort. Failure to make such notification shall not affect the Customer's warranty claims described under 5.1. However, such failure may count against the Customer as contributory fault and, to this extent, may diminish any claims to damages on their part. However, the Tour Operator must have pointed out in writing, either directly or through the agent, this duty to give notification of deficiencies. At the same time, the Customer must have also been informed that any failure to notify shall not affect their warranty claims, but may count against them as contributory fault.

In the absence of a local representative, the Customer is advised to give either the respective service provider (e.g. hotel, airline) or the Tour Operator directly notification of any deficiencies, and to demand redress.

## **5.4. Special liability laws**

The Tour Operator's liability shall be governed by, among other things, the Warsaw Convention and the supplementary agreement thereto in the case of air travel, and by the *Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz* (Act on Rail and Motor Vehicle Liability) in the case of rail and bus travel.

## **6. Assertion of any claims**

To facilitate the assertion of claims, the Customer is advised to obtain written confirmation of any non-performance or inadequate performance, and/or to obtain records, evidence and witnesses in this regard.

Consumer warranty claims can be asserted within 2 years.

Damage claims shall become statute-barred after 3 years.

In the Tour Participant's interest, it is recommended that claims be asserted immediately upon return from the trip, directly with the Tour Operator or through the travel agency that arranged the tour, as any delay will increase the difficulties of proving the claims.

## **7. Cancellation of the Contract**

### **7.1. Cancellation by Customer prior to departure**

#### **a) Cancellation without cancellation fees**

Apart from the legally granted cancellation rights, the Customer may cancel the contract without incurring any claims on the part of the Tour Operator. The foregoing shall apply if any of the following cases occurs prior to the beginning of services:

If material components of the contract including the travel price are changed to a considerable extent.

The frustration of the agreed purpose or nature of the organised tour as well as an increase in the agreed travel price by more than 10% effected pursuant to Item 8.1 shall in any case constitute such contract modification.

The Tour Operator shall be obliged to notify the Customer of the contract modification immediately, either directly or through the travel agency that arranged the tour, and at the same time to instruct the Customer regarding the existing option to either accept the contract modification or cancel the contract; the Customer shall exercise the option immediately .

If the operator is responsible for the occurrence of the event entitling the Customer to the cancellation, the operator shall be obliged to compensate the Customer's damages.

**b) Entitlement to substitute services**

If the Customer does not make use of the cancellation options specified under lit. and in case of cancellation by the Tour Operator at no fault of Customer's, in lieu of contract rescission the Customer may request contract performance through participation in another organised tour of equal value, provided the operator is able to provide such a service.

In addition to being entitled to an option, the Customer is also entitled to claim for damages due to non-performance of the contract, unless the cases specified under 7.2 become applicable.

**c) Withdrawal with cancellation fee**

The cancellation fee is a percentage of the travel price, the amount of which depends on the time of the notice of cancellation and the specific type of travel. The travel price or the package price shall be deemed the total price for the contractually agreed service.

In all cases not mentioned under lit. a, the Customer is entitled to cancel the contract against payment of a cancellation fee. If the cancellation fee is not reasonable, it can be abated by court.

Depending on the type of travel, the following cancellation rates result per person:

1. Special flights (charter), group IT (group package tours using regular service), bus group excursions (trips lasting several days)

until 30 days prior to departure.....	10%
29 to 20 days prior to departure .....	25%
19 to 10 days prior to departure .....	50%
9 to 4 days prior to departure .....	65%
as of 3 days (72 hours) prior to departure .....	85%

of the travel price.

2. Individual IT (individual package tours using regular service), train group excursions (except for special trains)

until 30 days prior to departure .....	10%
29 to 20 days prior to departure .....	15%
19 to 10 days prior to departure .....	20%
9 to 4 days prior to departure .....	30%
as of 3 days (72 hours) prior to departure.....	45%

of the travel price.

Special conditions shall apply for hotel accommodation, holiday apartments, ship travel, one-day bus trips, special trains and scheduled flights at special tariffs. The latter shall be listed in the detailed programme.

**Notice of cancellation**

Please note the following when cancelling the contract:

The Customer (principal) may give notice of contract cancellation to the travel agency at which the travel was booked at any time. It is recommended to provide notice of cancellation

- by registered letter or
- personally, at the same time presenting a written declaration.

**d) No show**

No show refers to the case where the Customer does not appear for departure, either due to a lack of desire to travel or because the Customer misses departure due to negligence on their own part or due to coincidence. If it has been clarified that the Customer cannot or does not wish to claim the



remaining travel services, the Customer shall pay a percentage of the travel price depending on the travel type, i.e. 85% for travel as specified under lit. c 1. (special flights etc.) and 45% as specified under lit. c 2. (individual IT etc.).

If the rates mentioned above are not reasonable, they can be abated by court in the individual case.

## **7.2. Cancellation by the Tour Operator prior to departure**

**a)** The Tour Operator shall be released from their obligation to perform the contract, if a minimum number of participants specified in advance in the advertisement has not been reached, and the Customer has been given written notification of cancellation within the period indicated in the description of the organised tour or within the following periods:

- up to the 20th day prior to departure in the case of trips longer than 6 days,
- up to the 7th day prior to departure in the case of 2- to 6-day trips,
- up to 48 hours prior to departure in the case of day trips.

If the Tour Operator is responsible for the non-achievement of the minimum number of participants to an extent exceeding slight negligence, the Customer is entitled to request compensation. This compensation is limited by the amount of the cancellation fee. The assertion of any damage exceeding this amount is, however, not excluded.

**b)** Cancellation is made on grounds of force majeure, i.e. owing to extraordinary and unforeseeable events that are beyond the influence of the party pleading force majeure and where the consequences could not have been averted, even if due care had been exercised. This excludes overbooking, but includes government directives, strikes, war or warlike conditions, epidemics, natural disasters etc.

**c)** In the cases specified in a) and b), the Customer shall be refunded for the amount paid. The Customer shall be entitled to exercise their option under 7.1.b, para. 1.

## **7.3. Cancellation by the Tour Operator after departure**

The Tour Operator shall be released from their obligation to perform the contract, if, despite a warning, the Customer on a group tour persistently disturbs conducting of the trip through grossly improper behaviour.

In such case, the Customer shall, if deemed to be at fault, be liable to indemnify the Tour Operator.

## **8. Contract amendments**

### **8.1. Price changes**

The Tour Operator hereby reserves the right to raise the tour price confirmed with the booking for reasons outside of their control, provided that the scheduled date of departure is later than two months after the conclusion of the contract. Such reasons shall exclusively include any change in transportation costs, e.g. fuel costs, any change in levies for particular services, such as landing fees, embarking and disembarking fees in ports of call, and corresponding fees at airports, or any change in the foreign exchange rates applicable to the particular organised tour.

In the event that prices are reduced for any of these reasons, such price reduction shall be passed on to the Tour Participant.

Prices may be increased within the two-month period only if the reasons for this were agreed upon in detail at the time of the booking and have been noted in the booking form.

No price change shall be possible from the 20th day prior to departure.

A price change shall be permissible only if the agreed prerequisites have been met and an exact calculation of the new price has been given. Price changes and the circumstances relating thereto shall be immediately explained to the Customer.

In the event that the tour price is changed by more than 10%, the Customer may cancel the contract without incurring a cancellation fee (see Item 7.1.a.).

### **8.2. Changes to services after departure**

In the event of changes imputable to the Tour Operator, the provisions set out in Section 5 (Legal basis for impairment of performance) shall apply.

– If after departure it becomes evident that a substantial part of the contractually agreed services will not or cannot be provided, the Tour Operator shall at no extra charge take appropriate measures to ensure that the organised tour can continue. If such measures cannot be taken, or are not accepted by the Customer for good reasons, the Tour Operator shall, if necessary, provide an equivalent alternative for transporting the Customer, at no charge, to the departure point or some other place to be agreed upon with the Customer. In the event of non-performance or inadequate performance of the contract, the Tour Operator shall, moreover, make every effort to assist the Customer in overcoming any difficulties.

#### **9. Passing on information to third parties**

Information on the names of Tour Participants and their places of stay shall not be passed on to third parties, even in urgent cases, unless the Tour Participant has expressly consented to such provision of information. The Customer shall bear all costs arising as a result of the communication of urgent messages. Therefore, tour participants are advised to inform their relatives of their precise holiday address.

#### **10. General**

Items 7.1. c, formerly 7.1. b (Cancellation), 7.1. d, formerly 7.1 c (No show) and 8.1. (Price changes) listed under Section B are non-binding trade association recommendations under 1 Kt 718/91-3 and are, as such, now registered under 25 Kt 793/96-3 in the cartel register.