

# ALLGEMEINE REISEBEDINGUNGEN

## für Pauschalreisen und touristische Einzelleistungen

Die Buchung einer oder mehrerer Reiseleistung(en) der WINDROSE Finest Travel GmbH (im Folgenden WINDROSE) erfolgt auf Grundlage der folgenden Allgemeinen Reisebedingungen und zwar für

### Pauschalreiseverträge

zu denen auch Kreuzfahrten zählen

und

### Verträge über touristische Einzelleistungen

Darunter sind zu verstehen:

- **Verträge über reine Übernachtungs- und Beherbergungsleistungen** in Hotels, Ferienappartements und Ferienhäusern (insb. „Nur-Hotel“)
- **Verträge über reine Beförderungsleistungen** wie insbesondere über Flugleistungen (insb. „Nur-Flug“ als Charterflug oder Linienflug) oder Transferleistungen ohne weitere Reiseleistung
- **Verträge über sonstige touristische Einzelleistungen** wie insbesondere Eintrittskarten und Skipässe.

mit folgenden Abweichungen:

**Ausschließlich für Pauschalreisen (und nicht für touristische Einzelleistungen) gelten die folgenden Klauseln der Reise- und Zahlungsbedingungen:**

- 2.1. Insolvenzsicherung
- 4.2.a) Rücktritt vor Reisebeginn/Rücktrittskosten
- 4.7. Vertragsübertragung auf Ersatzperson
14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

**Sie werden auf die Anwendbarkeit der einzelnen Klauseln dieser Reise- und Zahlungsbedingungen auf Pauschalreisen und/oder touristische Einzelleistungen zusätzlich an der entsprechenden Stelle hingewiesen.**

### 1. Abschluss des Vertrages

- 1.1. Für alle Buchungswege (z.B. im Reisebüro, direkt bei WINDROSE, telefonisch, online etc.) gilt:
  - a) Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von WINDROSE für die jeweilige(n) Reiseleistung(en), soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.
  - b) Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.
  - c) Weicht der Inhalt der WINDROSE Buchungsbestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot von WINDROSE vor. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, soweit WINDROSE bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Kunde WINDROSE innerhalb der Bindungsfrist die Annahme durch ausdrückliche Erklärung oder Anzahlung erklärt.
  - d) Die von WINDROSE gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen werden nur dann nicht Bestandteil des Vertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.
- 1.2. Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax erfolgt, gilt:
  - a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde WINDROSE den Abschluss des Vertrages verbindlich an.
  - b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch WINDROSE zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird WINDROSE dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln, sofern der Kunde nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.
- 1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. Internet) gilt für den Vertragsabschluss:
  - a) Dem Kunden wird der Ablauf der Onlinebuchung im entsprechenden Internetauftritt erläutert.
  - b) Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
  - c) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleichbarer Formulierung bietet der Kunde WINDROSE den Abschluss des Vertrages verbindlich an.
  - d) Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).
  - e) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vertrages entsprechend seiner Buchung (Reiseanmeldung).
  - f) Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der WINDROSE Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) auf einem dauerhaften Datenträger beim Kunden zu Stande
- 1.4. Beförderungsbeschränkungen für schwangere Reisende und Kinder auf Kreuzfahrten:

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass aus Sicherheitsgründen und bedingt durch die eingeschränkte medizinische Versorgung auf einem Schiff folgende Beförderungsbeschränkungen gelten:

Schwangere Reisende, die sich zur Zeit der Einschiffung bis zur 21. Schwangerschaftswoche befinden, müssen eine ärztliche Reisefähigkeitsbestätigung vorweisen. Ab der 22. Schwangerschaftswoche wird die Beförderung abgelehnt.

Kinder, die zur Zeit der Einschiffung noch nicht drei Monate alt sind, werden nicht befördert. Auf allen Routen mit drei oder mehr aufeinanderfolgenden Seetagen gilt für Kinder zum Zeitpunkt der Einschiffung ein Mindestalter von zwölf Monaten.

Auf die üblichen Beförderungsbeschränkungen bei Flugreisen wird hingewiesen.

### 2. Insolvenzsicherung ausschließlich für Pauschalreisen / Allgemeine Zahlungskonditionen für Pauschalreisen und Einzelleistungen / Rücktritt bei Zahlungsverzug

- 2.1. Bei Buchung einer Pauschalreise erhält der Kunde mit der Buchungsbestätigung/Rechnung gleichzeitig den Nachweis über die Insolvenzsicherung (Sicherungsschein des Kundengeldabsicherers Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF), Sächsische Straße 1, D-10707 Berlin) für alle auf die gebuchte Pauschalreise zu leistenden Zahlungen.
- 2.2. Zahlungen auf die gebuchte(n) Pauschalreise(n) unter der Voraussetzung des Vorliegens des unter 2.1 genannten Sicherungsscheins bzw. auf gebuchte touristische Einzelleistung(en) sind wie folgt zu leisten:

Nach Vertragsabschluss wird bei einer oder mehrerer Reiseleistung(en) mit Standard-Stornopauschalen eine Anzahlung in Höhe von 20% des Reisepreises zur Zahlung fällig.

Bei einer oder mehrerer Reiseleistung(en) mit geänderten Stornogebühren (bspw. Kreuzfahrten, Flugsafaris, Zugreisen) beträgt die Anzahlung 30%, bei einer oder mehrerer Reiseleistung(en) der Kategorie „Finest Places“ 40% des Reisepreises.

Die Restzahlung für die gebuchte (n) Reiseleistung(en) wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern das Rücktrittsrecht aus dem in Ziffer 7 genannten Grund durch WINDROSE nicht mehr ausgeübt werden kann und sofern bei Pauschalreisen der Sicherungsschein übergeben ist.
- 2.3. Wählt der Kunde die Zahlung durch Kreditkarte, so erteilt er bei Buchung der Reise die Belastungsermächtigung für sein Kreditkartenkonto. Die An- und Restzahlungen werden entsprechend ihrer Fälligkeiten abgebucht.

Seit dem 01.01.2018 entfällt das Kreditkartentgelt bei Zahlung mit VISA und MASTERCARD, bei Zahlung mit American Express, wenn diese Kreditkarten gesetzlich reguliert sind. WINDROSE behält sich vor, bei unregulierten Kreditkarten ein Kreditkartentgelt zu erheben. In Österreich fällt generell kein Kreditkartentgelt an.
- 2.4. Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl WINDROSE zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist WINDROSE berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Vertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4 zu belasten.

### 3. Leistungsänderungen

- 3.1. Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages, die nicht den Reisepreis betreffen, nach Vertragsabschluss notwendig werden und von WINDROSE nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.
- 3.2. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte WINDROSE für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleicher Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag zu erstatten.
- 3.3. WINDROSE ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.
- 3.4. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Vertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von WINDROSE gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist, entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Vertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn WINDROSE eine solche Reise angeboten hat. Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung von WINDROSE zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber WINDROSE reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn der Kunde gegenüber WINDROSE nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

### 4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn / Rücktrittskosten / Vertragsübertragung auf Ersatzperson bei Pauschalreisen

- 4.1. Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber WINDROSE zu erklären. Falls die Reiseleistung(en) über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.
- 4.2. Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert WINDROSE den Anspruch auf den Reisepreis.
  - a) Stattdessen kann WINDROSE bei Pauschalreisen eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihr zu vertreten ist oder soweit nicht am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reiseleistungen oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von WINDROSE unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.
  - Für die Berechnung der Entschädigung ist der Zeitpunkt des Beginns der ersten vertraglichen Pauschalreiseleistung maßgeblich. Dieser Zeitpunkt gilt auch für alle weiteren Reiseleistungen als Reiseantrittsdatum.
  - b) Stattdessen kann WINDROSE bei touristischen Einzelleistungen eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von ihr zu vertreten ist.
  - Für die Berechnung der Entschädigung ist der Zeitpunkt des Beginns jeder vertraglichen Einzelleistung maßgeblich. Bei mehreren einzelnen Reiseleistungen sind die Stornogebühren einzeln zu berechnen und anschließend zu addieren.
- 4.3. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der von WINDROSE ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was WINDROSE durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch WINDROSE zu begründen ist. WINDROSE hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

#### a) Standard Entschädigungssätze

Bis zum 31. Tag vor Reisebeginn	20 %
ab dem 30. Tag vor Reisebeginn	40 %
ab dem 24. Tag vor Reisebeginn	50 %
ab dem 17. Tag vor Reisebeginn	60 %
ab dem 10. Tag vor Reisebeginn	80 %
ab 3. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt der Reise	90 %

des Reisepreises.

#### b) Geänderte Entschädigungssätze bei Kreuzfahrten, Flugsafaris, Zugreisen

Bis zum 31. Tag vor Reisebeginn	30 %
ab dem 30. Tag vor Reisebeginn	50 %
ab dem 24. Tag vor Reisebeginn	60 %
ab dem 17. Tag vor Reisebeginn	70 %
ab dem 10. Tag vor Reisebeginn	80 %
ab 3. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt der Reise	90 %

des Reisepreises.

#### c) Geänderte Entschädigungssätze für die Kategorie „Finest Places“

Bis zum 31. Tag vor Reisebeginn	40 %
ab dem 30. Tag vor Reisebeginn	60 %
ab dem 24. Tag vor Reisebeginn	70 %
ab dem 17. Tag vor Reisebeginn	80 %
ab dem 10. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt der Reise	90 %

des Reisepreises.

d) Gesonderte, von den oben genannten, abweichende Entschädigungssätze gelten, soweit diese in der Leistungsbeschreibung ausgeschrieben oder dem Kunden vor Buchung mitgeteilt wurden und im Rahmen der Buchungsbestätigung aufgeführt sind.

- 4.4. Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, die dem Reiseveranstalter zustehende, angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale.
- 4.5. WINDROSE behält sich vor, anstelle der vorstehenden Entschädigungspauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit WINDROSE nachweist, dass ihr wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Entschädigungspauschale entstanden sind. In diesem Fall ist WINDROSE verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was sie durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.
- 4.6. Ist WINDROSE infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat er unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.
- 4.7. Das gesetzliche Recht des Kunden von WINDROSE ausschließlich bei Pauschalreisen durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie WINDROSE 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

#### 5. Umbuchungen

- 5.1. Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziel, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil WINDROSE keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gegeben gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.
- 5.2. Umbuchungswünsche des Kunden können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Vertrag gemäß Ziffer 4 zu den Bedingungen und gleichzeitiger Neu anmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

#### 6. Nicht in Anspruch genommene Leistung

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung WINDROSE bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Reisenden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Vertrages berechtigt hätten. WINDROSE wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

#### 7. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

Soweit WINDROSE die Mindestteilnehmerzahl sowie den Zeitpunkt (Rücktrittsfrist 30 Tage), bis zu welchem dem Reisenden die Erklärung vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens zugegangen sein muss, in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung sowie auf der Buchungsbestätigung angegeben hat, behält er sich vor, vom Vertrag wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl zurückzutreten. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat WINDROSE unverzüglich von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen.

Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, hat WINDROSE unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Zugang der Rücktrittserklärung, Zahlungen des Kunden auf den Reisepreis zurückzuerstatten.

#### 8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

WINDROSE kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung durch WINDROSE nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten von WINDROSE beruht. Kündigt der WINDROSE, so behält WINDROSE den Anspruch auf den Reisepreis; WINDROSE muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sie aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihr von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

#### 9. Mitwirkungspflichten des Reisenden

##### 9.1. Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Soweit WINDROSE infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche noch Schadensersatzansprüche geltend machen. Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung am Urlaubsort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reisemängel WINDROSE an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. von WINDROSE wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch in der Buchungsbestätigung, unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Reiseleistung(en) gebucht hat, zur Kenntnis bringen.

Die Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

#### 9.2. Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Reisender den Vertrag wegen eines erheblichen Reisemangels kündigen, hat er WINDROSE zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von WINDROSE verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

#### 9.3. Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind.

Fluggesellschaften und WINDROSE können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten.

Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich WINDROSE, der Reiseleitung der örtlichen Vertretung des Veranstalters oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

#### 9.4. Reiseunterlagen

Der Kunde hat WINDROSE oder seinen Reisevermittler, über den er die Reiseleistung(en) gebucht hat, zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen nicht innerhalb der von WINDROSE mitgeteilten Frist erhält.

#### 10. Beschränkung der Haftung

10.1. Die vertragliche Haftung von WINDROSE für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

10.2. WINDROSE haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von WINDROSE sind und getrennt ausgewählt wurden. WINDROSE haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von WINDROSE ursächlich geworden ist.

#### 11. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Verbraucherstreitbeilegung

11.1. Ansprüche gegen WINDROSE hat der Reisende gegenüber WINDROSE geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise oder touristische(n) Einzelleistungen über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

11.2. WINDROSE ist nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und nimmt nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle auch nicht teil.

#### 12. Verjährung

Es finden die gesetzlichen Verjährungsregelungen Anwendung.

#### 13. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet WINDROSE, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren.

Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist WINDROSE verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden.

Sobald WINDROSE weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss WINDROSE den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

#### 14. Pass, Visa und Gesundheitsvorschriften bei Pauschalreisen

14.1. WINDROSE wird den Kunden/Reisenden ausschließlich bei Pauschalreisen über allgemeine Pass- und Visaausfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss unterrichten.

14.2. Der Kunde/Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn WINDROSE nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

14.3. WINDROSE haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde/Reisende ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass WINDROSE eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

#### 15. Reiseversicherungen

WINDROSE vermittelt dem Kunden für seine Reise Versicherungsschutz. Es wird der Abschluss einer Reiseabbruchkosten-/ Reiseabbruchversicherung und einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit empfohlen.

#### 16. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die der Kunde WINDROSE zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit es zur Begründung, Durchführung oder Beendigung des Reisevertrages und die Kundenbetreuung erforderlich ist. WINDROSE hält bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen der DSGVO ein.

#### 17. Vertragspartner

##### WINDROSE Finest Travel GmbH

Wallstr. 9-13, 10179 Berlin, Deutschland

Telefon.: +49 (0)30 20 17 21-0

Fax: +49 (0)30 20 17 21-17

E-Mail: service@windrose.de

Sitz und Amtsgericht: Berlin-Charlottenburg, HRB 67092 B