

Allgemeine Reisebedingungen

1. Zeitlicher Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Reisebedingungen gelten für alle Reiseverträge, die ab 01.07.2018 abgeschlossen werden.

2. Abschluss des Reisevertrages

2.1 Mit der Anmeldung bietet der Kunde dem Reiseveranstalter („Veranstalter“) den Abschluss eines Reisevertrages auf Basis der Reiseausschreibung und diesen Reisebedingungen verbindlich an. Die Anmeldung zu einer Reise kann mündlich, fernmündlich, per Internet, schriftlich auf vorgedruckten Anmeldeformularen, in Textform (E-Mail) oder schriftlich vorgenommen werden. Sie erfolgt durch den Anmelder für alle in der Anmeldung aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtungen der Anmelder wie für seine eigenen haftet, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche, gesonderte Erklärung übernommen hat. Der Vertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch den Veranstalter zustande und wird dem Kunden mit der Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. als Anhang einer E-Mail) ausgehändigt (im Falle des Art. 250 § 6 Abs. 1 S. 2 EGBGB in Papierform).

2.2 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von der Anmeldung des Kunden ab, so liegt ein neues Angebot des Veranstalters unter Wahrung der vorvertraglichen Informationspflichten vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage und mit dem Inhalt dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Kunde es innerhalb der Bindungsfrist durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung (z. B. Leistung der Anzahlung) annimmt.

3. Zahlungsbedingungen

3.1 Nach Vertragsabschluss und Erhalt der Reisebestätigung mit dem Sicherungsschein ist eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises fällig, die innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum zu bezahlen ist. Sie wird auf den Gesamtreisepreis angerechnet.

3.2 Die Restzahlung muss unaufgefordert 28 Tage vor Reiseantritt beglichen sein, wenn feststeht, dass die Reise durchgeführt wird und nicht mehr aus den in Ziffer 6 genannten Gründen abgesagt werden kann und der Sicherungsschein dem Kunden vorliegt.

4. Leistungen, Vertragsänderungen nach Vertragsschluss

4.1 Die vertraglich vereinbarten Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung in dem jeweiligen Detailprogramm zur Reise bzw. aus deren Internetausschreibung und der Reisebestätigung an den Kunden.

4.2 Der Veranstalter behält sich vor, nach Vertragsschluss andere Vertragsbedingungen als den Reisepreis einseitig zu ändern, wenn die Änderungen unerheblich sind, den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen und nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt werden. Der Veranstalter hat den Kunden auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail, SMS) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die Änderung zu unterrichten. Die Änderung ist nur wirksam, wenn sie diesen Anforderungen entspricht und vor Reisebeginn erklärt wird.

4.3 Kann der Veranstalter die Reise aus einem nach Vertragsschluss eingetretenen Umstand nur unter erheblicher Änderung einer der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (Art. 250 Nr. 1 EGBGB) oder nur unter Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Vertrages geworden sind, verschaffen, so kann der Veranstalter dem Kunden die entsprechende Leistungsänderung anbieten und verlangen, dass der Kunde innerhalb einer vom Veranstalter bestimmten Frist, die angemessen sein muss, (1) das Angebot zur Leistungsänderung annimmt oder (2) seinen Rücktritt vom Vertrag erklärt. Das Angebot zu einer solchen Vertragsänderung kann nicht nach Reisebeginn unterbreitet werden.

4.4 Der Veranstalter kann dem Kunden in seinem Angebot nach 4.3 wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anbieten, über die er den Kunden nach Art. 250 § 10 EGBGB zu informieren hat.

4.5 Nach dem Ablauf der vom Veranstalter nach 4.3 bestimmten Frist gilt das Angebot zur Vertragsänderung als angenommen.

4.6 Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, findet § 651h Abs. 1 S. 2 und Abs. 5 BGB entsprechende Anwendung; Ansprüche des Reisenden nach § 651i Abs. 3 Nr. 7 BGB bleiben unberührt. Nimmt der Kunde das Angebot zur Vertragsänderung oder zur Teilnahme an einer Ersatzreise an und ist die Reise im Vergleich zur ursprünglich geschuldeten nicht von mindestens gleichwertiger Beschaffenheit, gilt § 651m BGB entsprechend; ist sie von gleichwertiger Beschaffenheit, aber für den Veranstalter mit geringeren Kosten verbunden, ist im Hinblick auf den Unterschiedsbetrag § 651m Abs. 2 BGB entsprechend anzuwenden. Soweit der Veranstalter infolge des Rücktritts des Kunden zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet ist, hat der Veranstalter unverzüglich, auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, Zahlung zu leisten.

5. Rücktritt des Kunden, Umbuchungen, Ersatzpersonen

5.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten. Es wird dem Kunden empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

5.2 Tritt der Kunde von der Reise zurück, so verliert der Veranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Er kann jedoch vom Kunden eine angemessene Entschädigung verlangen. Der Veranstalter hat die folgenden Entschädigungspauschalen festgelegt, die sich nach dem Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn, der zu erwartenden Ersparnis von Aufwendungen des Veranstalters und dem zu erwartenden Erwerb durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen in Prozent des Reisepreises bestimmen. Der Veranstalter kann danach je nach Rücktrittszeitpunkt des Kunden wie folgt verlangen:
Bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 20%,
ab dem 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30%,
ab dem 21. bis 14. Tag vor Reiseantritt 40%,
ab dem 13. bis 7. Tag vor Reiseantritt 60%,
ab dem 6. Tag vor Reiseantritt und bei Nichtantritt der Reise 90% des Reisepreises.
Dem Kunden ist es unbenommen, dem Veranstalter nachzuweisen, dass ihm ein Schaden überhaupt nicht oder nur in wesentlich niedrigerer Höhe als der jeweiligen Pauschalen entstanden ist. Ist der Veranstalter infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, so hat er unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt des Kunden, Rückzahlung an diesen zu leisten.

5.3 Abweichend von 5.2 kann der Veranstalter keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

5.4 Ein rechtlicher Anspruch des Kunden auf Umbuchungen (z. B. Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels oder der Unterkunft) nach Vertragsabschluss besteht nicht. Ist eine Umbuchung möglich, kann der Veranstalter ein Umbuchungsentgelt von 25 Euro pro Buchungsvorgang erheben. Umbuchungswünsche, die später als 45 Tage vor Reiseantritt erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den Bedingungen gemäß 5.2 und gleichzeitiger Neuanschreibung durchgeführt werden. Der Kunde kann jederzeit nachweisen, dass kein oder nur ein geringerer Schaden als die genannte Pauschale durch die Umbuchung entstanden ist. Die Regelung von 5.4 ist dann nicht anzuwenden, wenn die Umbuchung etwa erforderlich ist, weil der Veranstalter dem Kunden keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gem. Art. 250 § 3 EGBGB gegeben hat. In einem solchen Fall ist die Umbuchung kostenfrei.

5.5 Sollte der Kunde die Reise nicht antreten können, kann er innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail) erklären, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Die Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie dem Veranstalter nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn zugeht. Der Veranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser Dritte die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Kunde dem Veranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Der Veranstalter darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessen und ihm tatsächlich entstanden sind. Er hat dem Kunden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

6. Rücktritt des Veranstalters wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl

Der Veranstalter kann wegen Nichterreichens der zur Reise angegebenen Mindestteilnehmerzahl vom Vertrag zurücktreten, wenn diese in der Reiseanschreibung ausdrücklich genannt wurde sowie der Zeitpunkt, bis zu welchem die Rücktrittserklärung dem Kunden spätestens zugegangen sein muss, angegeben wurde und er in der Reisebestätigung beide Angaben ebenfalls deutlich angibt und dort auf diese Angaben in der Reiseanschreibung nochmals verweist. Ein Rücktritt ist vom Veranstalter bis spätestens 28 Tage vor dem vereinbarten Reisebeginn gegenüber dem Kunden zu erklären. Tritt der Veranstalter vom Vertrag zurück, so verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Auf den Reisepreis geleistete Zahlungen werden dem Kunden unverzüglich, auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt des Veranstalters, zurückerstattet.

7. Haftung des Veranstalters, Beschränkung der Haftung

7.1 Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die keine Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt werden, ist pro Reise und Kunden auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Für alle gegen den Veranstalter gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung für Schäden, die keine Körperschäden sind, und nicht schuldhaft

herbeigeführt werden, ist die Haftung des Veranstalters ebenfalls auf die Höhe des dreifachen Reisepreises pro Reise und Kunde beschränkt.

7.2 Die in 7.1 genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche, die nach Montrealer Übereinkommen wegen des Verlustes von Reisegepäck gegeben sind.

8. Obliegenheiten des Kunden, Mängelanzeige, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Kunden

8.1 Der Kunde hat auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Reiseleitung oder unter der unten genannten Adresse / Telefonnummer anzuzeigen und dort innerhalb angemessener Frist um Abhilfe zu ersuchen. Soweit der Veranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Anzeige nach Satz 1 nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die in § 651m BGB bestimmten Rechte geltend zu machen oder nach § 651n BGB Schadensersatz zu verlangen.

8.2 Verlangt der Kunde Abhilfe, hat der Veranstalter den Reisemangel zu beseitigen. Er kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Wertes der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. Der Veranstalter kann in der Weise Abhilfe schaffen, dass er eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbringt.

8.3 Kann der Veranstalter die Beseitigung des Mangels nach 8.2 verweigern und betrifft der Mangel einen erheblichen Teil der Reiseleistungen, hat der Veranstalter Abhilfe durch angemessene Ersatzleistungen anzubieten. Haben diese Ersatzleistungen zur Folge, dass die Reise im Vergleich zur ursprünglich geschuldeten nicht von mindestens gleichwertiger Beschaffenheit ist, hat der Veranstalter dem Reisenden eine angemessene Herabsetzung des Reisepreises zu gewähren; die Angemessenheit richtet sich nach § 651m Abs. 1 S. 2 BGB. Sind die Ersatzleistungen nicht mit den im Vertrag vereinbarten Leistungen vergleichbar oder ist die vom Veranstalter angebotene Herabsetzung des Reisepreises nicht angemessen, kann der Kunde die Ersatzleistungen ablehnen. In diesem Fall oder wenn der Veranstalter außerstande ist, Ersatzleistungen anzubieten, ist § 651l Abs. 2 und 3 BGB mit der Maßgabe anzuwenden, dass es auf eine Kündigung des Kunden nicht ankommt.

8.4 Wird eine Reise durch einen Mangel erheblich beeinträchtigt, kann der Kunde den Vertrag kündigen. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn der Veranstalter eine ihm vom Kunden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nur dann nicht, wenn die Abhilfe vom Veranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Wird der Vertrag gekündigt, so behält der Veranstalter hinsichtlich der erbrachten und der zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Reiseleistungen den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis; Ansprüche des Reisenden nach § 651i Abs. 3 Nr. 6 und 7 BGB bleiben unberührt. Hinsichtlich der nicht mehr zu erbringenden Reiseleistungen entfällt der Anspruch des Veranstalters auf den vereinbarten Reisepreis; insoweit bereits geleistete Zahlungen sind dem Kunden vom Veranstalter zu erstatten. Der Veranstalter ist verpflichtet, die infolge der Aufhebung des Vertrages notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Beförderung des Kunden umfasste, unverzüglich für dessen Rückbeförderung zu sorgen; das hierfür eingesetzte Beförderungsmittel muss dem im Vertrag vereinbarten gleichwertig sein. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung fallen dem Veranstalter zur Last.

8.5 Bei auftretenden Mängeln ist der Kunde verpflichtet, im Rahmen der gesetzlichen Schadensminderungspflicht mitzuwirken, Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

8.6 Reiseleiter sind nicht berechtigt, Ansprüche des Kunden mit Wirkung gegen den Veranstalter anzuerkennen.

9. Haftung und Haftungsbeschränkung

Die vertragliche Haftung des Veranstalters für Schäden, die keine Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt werden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche, die nach Montrealer Übereinkommen wegen des Verlustes von Reisegepäck oder nach sonstigen internationalen Übereinkommen gegeben sind.

10. Pass- und Visaerfordernisse, gesundheitspolizeiliche Vorschriften

Der Veranstalter informiert den Kunden über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z. B. polizeilich vorgeschriebene Impfungen und Atteste), die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind.

11. Informationspflichten über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Der Veranstalter ist gem. EU-VO Nr. 2111/2005 verpflichtet, den Kunden über die Identität des jeweiligen Luftfahrtunternehmens sämtlicher, im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu unterrichten. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so muss der Veranstalter diejenige/n Fluggesellschaft/en nennen, die die Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird / werden und sicherstellen, dass der Kunde unverzüglich Kenntnis dieser Identität erhält, sobald diese feststeht / feststehen. Wechselt die dem Kunden als ausführendes Luftfahrtunternehmen genannte Fluggesellschaft, muss der Veranstalter den Kunden über den Wechsel informieren und unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Schwarze Liste der EU (Black List) ist auf der Internetseite http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de.pdf einsehbar.

12. Datenschutz

Über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten informieren wir Sie in der Datenschutzerklärung auf unserer Website. Wir halten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die Bestimmungen des BDSG und der DSGVO ein. Personenbezogene Daten sind alle Daten, die sich auf eine Person persönlich beziehen (z. B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse). Diese Daten werden verarbeitet, soweit es für die angemessene Bearbeitung Ihrer Anfrage, Buchungsanfrage, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder für die Vertragserfüllung aus dem Reisevertrag erforderlich ist. Die Datenverarbeitung ist nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO zu den genannten Zwecken zulässig. Ihre Daten werden ohne Ihre ausdrückliche Zustimmung nicht an nicht berechnigte Dritte weitergegeben. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, seine gespeicherten personenbezogenen Daten abzurufen, über sie Auskunft zu verlangen, sie ändern, berichtigen oder löschen zu lassen, ihre Verarbeitung einschränken zu lassen, ihrer Verarbeitung zu widersprechen, sie übertragen zu lassen oder sich bei einer Aufsichtsbehörde

über die Verarbeitung zu beschweren (sämtliche Rechte der Art. 15 bis 20 DSGVO). Die Daten werden gelöscht, wenn sie für die Vertragserfüllung nicht mehr erforderlich sind oder wenn ihre Speicherung gesetzlich unzulässig ist. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, seine gespeicherten Daten abzurufen, über sie Auskunft zu verlangen, sie ändern oder löschen zu lassen. Sofern Ihre personenbezogenen Daten auf Grundlage von berechtigten Interessen gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, haben Sie das Recht, gem. Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben. Sie können unter der Adresse info@sento-wanderreisen.de mit einer E-Mail von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen oder uns unter der unten genannten Adresse kontaktieren. Mit einer Nachricht an info@sento-wanderreisen.de kann der Kunde auch der Nutzung oder Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Werbung, Markt- oder Meinungsforschung oder zu Marketingzwecken jederzeit kostenfrei widersprechen.

13. Schlussbestimmungen

13.1 Auf den Reisevertrag zwischen dem Kunden und dem Veranstalter wird ausschließlich deutsches Recht angewandt. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Reisebedingungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

13.2 Soweit der Kunde Kaufmann oder juristische Person des privaten oder des öffentlichen Rechtes oder eine Person ist, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz des Veranstalters vereinbart.

13.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten für im elektronischen Rechtsverkehr geschlossene Verträge bereit, die der Kunde unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> findet. Der Veranstalter nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht teil und ist auch nicht verpflichtet, an solchen Verfahren teilzunehmen. Ein internes Beschwerdeverfahren existiert nicht.

Veranstalter

Sento Wanderreisen
Sonja Heidtmann
Sylvensteinstr. 5
81369 München
Telefon 0049 89 / 203 222 95
Email: info@sento-wanderreisen.de
Webseite www.sento-wanderreisen.de
USt-ID-Nr. DE815351979

Wesentliche Merkmale der Dienstleistung: Reiseveranstaltung
Reiseveranstalter-Haftpflichtversicherung: Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München
Räumlicher Geltungsbereich: weltweit
Auf den Reisevertrag findet deutsches Recht Anwendung (siehe 13.1)