

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen LUX VOYAGES SARL**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln sowohl den Verkauf von Reisen als auch von Pauschalreisen oder von verbundenen oder nicht verbundenen Reiseleistungen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen, die Teil der Veröffentlichungen von Reiseveranstaltern, Leistungsträgern (insbesondere Hotelbetreibern) und Fluggesellschaften sind, gelten ebenfalls.

## **Abschluss des Reisevertrags**

### **Gegensatz des Reisevertrags und Vertragsbestandteile**

Der Reisevertrag bezieht sich auf Pauschalreisen, verbundene Reiseleistungen, Beförderungsausweise, Unterkünfte, Fahrzeugmieten oder andere Dienstleistungen zu den nachstehend beschriebenen Bedingungen für den Kunden und seine Begleiter. Der Abschluss des Reisevertrags setzt die Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen voraus.

### **Parteien des Reisevertrags**

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Vermittler LUX VOYAGES SARL (im Folgenden "das Reisebüro oder der Reisevermittler") und dem Kunden zustande.

### **Der Reisevermittler**

LUX VOYAGES SARL

Eingetragener Sitz: 25A Boulevard Royal L-2449 Luxemburg.

Kontakt: info@luxvoyages.lu

tel: + 352 470047 - 1

Handels- und Gesellschaftsregister (Luxemburg): B57870

Mehrwertsteuernummer : LU16990088

Gesellschaftskapital: 123.946,76 €.

Geschäftsführer : Frau Gabrielle Welter

Der Reisevermittler handelt als bevollmächtigter Vermittler für jede Einzelleistung (insbesondere die Reservierung einer Unterkunft / den Kauf eines Beförderungstickets / jede andere Dienstleistung oder Leistung, auf Option, Reservierung oder festen Verkauf).

Der Reisevermittler handelt als einfacher Bevollmächtigter des Kunden im Zusammenhang mit der Buchung von Beförderungstickets (Flug, Schiff, Zug oder andere). Es wird auf die Verordnung EC 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung EWG 295/91 verwiesen.

Der Reisevermittler unterstützt den Kunden bestmöglich bei der Durchsetzung seiner Rechte gegenüber den Fluggesellschaften (z. B. Anspruch auf Entschädigung oder Erstattung), ersetzt aber nicht die Pflichten der Fluggesellschaften und übernimmt keine direkte oder sonstige finanzielle Haftung im Falle eines Versagens eines Luftfahrtunternehmens.

## **Der Kunde**

Jede natürliche oder juristische Person, die den Kauf einer Reise, eines Urlaubs, einer Pauschalreise oder einer verbundenen oder nicht verbundenen Reise in einem Reisebüro, per Telefon oder per E-Mail tätigt.

Der Kunde geht die Verpflichtungen für sich selbst sowie für andere Personen, die er zur Reise anmeldet (im Folgenden "Begleitpersonen"), ein.

## **Inkrafttreten des Reisevertrags**

Der Reisevertrag kommt zustande, nachdem der Kunde das Dokument mit der Bezeichnung "*Reiseanmeldung*" oder "*Reisebuchung*" akzeptiert und unterzeichnet hat. Die Unterzeichnung der oben genannten Dokumente durch den Kunden bedeutet die Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die einen integralen Bestandteil dieser Dokumente darstellen.

Das Dokument "*Reisebuchung*" oder "*Reiseanmeldung*" enthält auch einen Link, über den der Kunde auf die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugreifen kann.

## **Versicherungen**

### **Gesetzliche Insolvenzversicherung und Berufsversicherung**

Die Insolvenzversicherung des Reisebüros wird von der Amlin Insurance SE, Boulevard du Roi Albert II, n°37 B-1030 Brüssel, gewährleistet.

Der Reisevermittler hat außerdem eine Berufshaftpflichtversicherung bei der Versicherungsgesellschaft CGFP Assurances, L-1468 Luxemburg, 18, rue Erasme, abgeschlossen.

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen anderer Dienstleister**

Es wird daran erinnert, dass der Reisevermittler als Vermittler und Bevollmächtigter des Kunden handelt und an die Bedingungen gebunden ist, die von Reiseveranstaltern, Hoteliers, Flug- und Transportgesellschaften im Allgemeinen beliebigen und anderen Dienstleistern, die Dienstleistungen als Haupt- oder Nebenleistung anbieten, auferlegt werden. Der Kunde erkennt an, dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser anderen Dienstleister ebenfalls für ihn verbindlich sind. Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass die Stornierungs- oder Kündigungsbedingungen der anderen Dienstleister außerhalb des Einflussbereichs des Reisebüros liegen, und verzichtet darauf, sich gegenüber dem Reisebüro auf diese Bedingungen zu berufen.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen anderer Leistungsträger (Reiseveranstalter, Hoteliers, Flug- und Transportgesellschaften) sind Bestandteil des Reisevertrags und der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass das Reisebüro ihn auf die anderen anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufmerksam gemacht hat.

## **Zahlung**

### **Vorauszahlungen, die bei der Buchung der Reise (Einzelleistung oder Pauschalreise) zu leisten sind, und Rücktrittskosten**

Bei der Buchung der Reise ist eine Anzahlung von mindestens 30% des Gesamtpreises der Reise zu leisten, sobald der Kunde die Rechnung erhalten hat, es sei denn, zwischen den Parteien wurde schriftlich etwas anderes vereinbart. Der Restbetrag des Reisepreises ist spätestens 30 Tage vor Reiseantritt zu zahlen. Der Abschluss eines Reisevertrags weniger als 30 Tage vor dem Abreisedatum setzt die vollständige Zahlung des Reisepreises zum Zeitpunkt der Buchung voraus.

Wird die Anzahlung nicht geleistet, ist der Reisevertrag null und nichtig. In diesem Fall behält sich das Reisebüro alle Ansprüche gegen den Kunden vor, insbesondere wenn das Reisebüro bereits Geld im Interesse des Kunden vorstrecken musste, der dann in jedem Fall zur Zahlung der Beträge verpflichtet ist, die das Reisebüro gegebenenfalls bereits an den Endanbieter gezahlt hat.

Im Falle eines Rücktritts vom Reisevertrag durch den Kunden können ihm vom Reisebüro und/oder Reiseveranstalter nachweisbare und angemessene Rücktrittskosten in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde erklärt, dass er die standardmäßigen Rücktrittskosten kennt und akzeptiert, die gegebenenfalls vom Reiseveranstalter, Hoteliers, Flug- und Transportunternehmen allgemein in beliebiger Höhe und von anderen Leistungsträgern, die Leistungen als Haupt- oder Nebenleistung anbieten, in Rechnung gestellt werden.

#### **Vermittlungsgebühren, Provisionen, Bearbeitungsgebühren und Servicegebühren**

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass er vom Reisebüro darauf aufmerksam gemacht wurde, dass ihm vom Reisebüro aufgrund seiner Vermittlerrolle bei der Organisation der Reise des Kunden Vermittlungsgebühren, Provisionen, Bearbeitungsgebühren und Servicegebühren in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde erkennt ausdrücklich an, dass das Reisebüro ihn darauf aufmerksam gemacht hat, dass jeder Reiseveranstalter und Anbieter Stornierungs-/Rücktrittskosten in Rechnung stellt. Der Kunde erklärt sich mit den Stornierungs-/Rücktrittskosten einverstanden, die vom Reiseveranstalter oder -anbieter und/oder dem Reisebüro in Rechnung gestellt werden.

Das Reisebüro behält die Gebühren, Provisionen oder sonstigen Vergütungen im Zusammenhang mit seiner Vermittlerrolle im Falle einer Stornierung der Buchung oder des Vertrags, einer Auflösung oder eines Rücktritts, sei es auf Initiative des Kunden oder des Endanbieters.

Der Kunde wurde vom Reisebüro darauf aufmerksam gemacht, dass ihm bei der Buchung eines Flugtickets (außer Kapverden als Zielort) die folgenden Dienstleistungsgebühren vom Reisebüro in Rechnung gestellt werden:

Preis des Tickets (inkl. MwSt. und anderer Steuern)	Servicegebühr pro Ticket
Bis 250.-EUR	20.-EUR
Zwischen 251.-EUR und 500.-EUR	40.-EUR
Zwischen 501.-EUR und 700.-EUR	60.-EUR
Zwischen 701.-EUR und 1.500.-EUR	100.-EUR
Zwischen 1.501.-EUR und 3.000.-EUR	150.-EUR
Ab de 3.001.-EUR	250.-EUR

Für Flugtickets von Kindern unter zwei Jahren gibt es keine Servicegebühr.

Für alle Flugtickets nach Kap Verde mit der Fluggesellschaft TAP wird eine Servicegebühr von 100 EUR pro Ticket erhoben.

Sollte das Reisebüro einen Antrag auf Rückerstattung/Stornierung der Tickets stellen, wird dem Kunden eine Servicegebühr von 25 EUR pro Ticket berechnet.

Der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass die Servicegebühr im Falle einer Stornierung der Reise oder des Flugtickets durch den Kunden oder die Fluggesellschaft nicht erstattet wird.

## **Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen - besondere Bestimmungen** **(Artikel 225-1 ff. des Verbraucherschutzgesetzes)**

Ist der Veranstalter der Pauschalreise nicht der Reisevermittler (d.h. LUX VOYAGES) und tritt der Reisevermittler nur als Vermittler auf, der die Pauschalreise eines Veranstalters verkauft, so erkennt der Kunde an, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Veranstalters kennt und akzeptiert, insbesondere die Bedingungen und möglichen Kosten für die Stornierung des Pauschalreisevertrags im Falle einer Stornierung durch den Kunden

### **Anwendungsbereich**

Gemäß Artikel L. 225-1 des Verbrauchergesetzbuchs gelten diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pauschalreisen, die von Gewerbetreibenden zum Verkauf angeboten oder an Reisende verkauft werden, und für damit verbundene Reiseleistungen, die von Gewerbetreibenden für Reisende erleichtert werden, und gelten nicht für :

- Pauschalreisen und damit verbundene Reiseleistungen, die einen Zeitraum von weniger als 24 Stunden abdecken, es sei denn, eine Übernachtung ist inbegriffen ;
- Pauschalreisen und damit zusammenhängende Reiseleistungen, die nur gelegentlich und ohne Gewinnerzielungsabsicht für eine begrenzte Gruppe von Reisenden vermittelt werden;
- Pauschalreisen und damit verbundene Reiseleistungen, die aufgrund einer allgemeinen Vereinbarung über die Organisation einer Geschäftsreise zwischen einem Gewerbetreibenden und einer anderen natürlichen oder juristischen Person, die zu Zwecken handelt, die mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit in Zusammenhang stehen, erworben werden.

### **Die Pauschalreise**

Gemäß Artikel L.225-2 des Verbrauchergesetzbuches sind unter einer Pauschalreise die folgenden zwei Arten von Leistungen zu verstehen:

- Entweder verkauft das Reisebüro einen Vertrag über eine Pauschalreise, einen Pauschalurlaub oder einen Pauschalaufenthalt, die sogenannte "Pauschalreise", die von einem Dritten (Betreiber, Hotelier, Fluggesellschaft usw.) im Voraus zusammengestellt und als solche qualifiziert wurde oder
- Der Reisevermittler organisiert oder hilft bei der Organisation einer Reise, bei der mindestens zwei verschiedene Arten von Reisedienstleistungen zum Einsatz kommen, die sich jeweils auf Beförderung, Unterbringung, Mietwagen oder andere touristische Dienstleistungen beziehen, Dienstleistungen, die von einem einzigen Gewerbetreibenden oder durch separate Verträge mit einzelnen Dienstleistern kombiniert werden, Dienstleistungen, die vor der Bezahlung an einer einzigen Verkaufsstelle gekauft werden, die zu einem All-inclusive-Preis oder Gesamtpreis in Rechnung gestellt werden, unter der Bezeichnung Pauschalreise oder Ähnliches, die von separaten Gewerbetreibenden über verbundene Online-Buchungsverfahren gekauft werden, spätestens 24 Stunden nach der Buchungsbestätigung für die erste Reisedienstleistung.

Falls eine Reisedienstleistung des Typs Personenbeförderung, Unterbringung oder Mietwagen mit einer anderen touristischen Dienstleistung verbunden ist, gilt die Kombination dieser beiden Dienstleistungen nicht als Pauschalreise, wenn die touristische Dienstleistung keinen wesentlichen Teil des Wertes der Kombination ausmacht, nicht als wesentliches Merkmal der Kombination beworben wird oder nicht in irgendeiner Weise ein solches Merkmal darstellt. Ebenso wenig stellt die Kombination von Reisedienstleistungen wie Personenbeförderung, Unterbringung oder Mietwagen mit einer touristischen Dienstleistung eine Pauschalreise dar, wenn die touristische Dienstleistung erst

nach der Erbringung der Reisedienstleistung wie Personenbeförderung, Unterbringung oder Mietwagen ausgewählt und gekauft wird.

### Die verbundene Reiseleistung

Die Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen, die für den Zweck derselben Reise oder desselben Urlaubsaufenthalts gekauft werden.

### Vorvertragliche Informationen

Artikel L. 225-3 des Verbraucherschutzgesetzes lautet wie folgt:

*"(1) Der Veranstalter, sowie der Vermittler, wenn die Pauschalreisen über einen Vermittler verkauft werden, übermittelt dem Reisenden, bevor er durch einen Pauschalreisevertrag oder ein entsprechendes Angebot gebunden ist, die Informationen mittels des durch großherzogliche Verordnung festgelegten Standardformulars und, falls diese auf die Pauschalreise zutreffen, die nachfolgend genannten Informationen:*

*a) die Hauptmerkmale der Reisedienstleistungen:*

*(i) das/die Reiseziel(e), die Reiseroute und die Aufenthaltsdauer mit Datum und, wenn die Unterbringung inbegriffen ist, mit der Anzahl der eingeschlossenen Übernachtungen ;*

*(ii) Beförderungsmittel, -merkmale und -kategorien, Ort, Datum und Uhrzeit der Abreise und Rückkehr, Dauer und Ort von Zwischenstopps und Umsteigeverbindungen. Wenn die genaue Uhrzeit noch nicht feststeht, unterrichtet der Veranstalter und gegebenenfalls der Vermittler den Reisenden über die ungefähre Abfahrts- und Rückfahrtszeit ;*

*(iii) Lage, Hauptmerkmale und ggf. touristische Kategorie der Unterkunft gemäß den Vorschriften des Ziellandes ;*

*(iv) die bereitgestellten Mahlzeiten ;*

*(v) Besichtigungen, Ausflüge oder andere Dienstleistungen, die im vereinbarten Gesamtpreis der Pauschalreise enthalten sind ;*

*(vi) falls dies nicht aus dem Zusammenhang ersichtlich ist, ob etwaige Reisedienstleistungen für den Reisenden als Mitglied einer Gruppe erbracht werden, und, falls ja, wenn möglich, die ungefähre Größe der Gruppe ;*

*(vii) falls der Nutzen anderer touristischer Dienstleistungen für den Reisenden von einer effektiven verbalen Kommunikation abhängt, die Sprache, in der diese Dienstleistungen erbracht werden; und*

*(viii) Informationen darüber, ob die Reise oder der Ferienaufenthalt generell für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, und auf Anfrage des Reisenden genaue Informationen darüber, ob die Reise oder der Ferienaufenthalt den Bedürfnissen des Reisenden entspricht;*

*b) Firmennamen und geographische Anschrift des Veranstalters und ggf. des Vermittlers sowie deren telefonische und ggf. elektronische Kontaktdaten ;*

*c) den Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich Steuern und gegebenenfalls aller zusätzlichen Kosten, Gebühren oder sonstigen Kosten oder, wenn diese vor Vertragsabschluss nicht vernünftigerweise berechnet werden können, einen Hinweis auf die Art der zusätzlichen Kosten, die der Reisende möglicherweise noch zu tragen hat ;*

*d) die Zahlungsmodalitäten, einschließlich des Betrags oder Prozentsatzes des Preises, der als Anzahlung zu leisten ist, und des Zeitplans für die Zahlung des Restbetrags, oder die vom Reisenden zu leistenden oder zu erbringenden finanziellen Sicherheiten.*

*e) die Mindestanzahl von Personen, die für die Durchführung der Pauschalreise erforderlich ist, und die in Artikel L. 225-10 Absatz 3 Buchstabe a genannte Frist vor Beginn der Pauschalreise für einen möglichen Rücktritt vom Vertrag, falls diese Anzahl nicht erreicht wird ;*

*f) allgemeine Informationen über die geltenden Pass- und Visabestimmungen, einschließlich der ungefähren Dauer der Visabeschaffung, sowie Informationen über gesundheitspolizeiliche Formalitäten, des Ziellandes ;*

g) einen Hinweis darauf, dass der Reisende jederzeit vor Beginn der Pauschalreise vom Vertrag zurücktreten kann, gegen Zahlung einer angemessenen Rücktrittsgebühr oder gegebenenfalls einer vom Veranstalter verlangten Standardrücktrittsgebühr gemäß Artikel L. 225-10 Absatz 1,

h) Informationen über Pflicht- oder freiwillige Versicherungen, die die Kosten für den Rücktritt des Reisenden vom Vertrag oder die Kosten für Hilfeleistungen, einschließlich der Rückführung, bei Unfall, Krankheit oder Tod abdecken.

Bei telefonisch geschlossenen Pauschalreiseverträgen stellt der Veranstalter und gegebenenfalls der Vermittler dem Reisenden die Standardinformationen zur Verfügung, die in dem durch großherzogliche Verordnung festgelegten Standardinformationsformular enthalten sind, sowie die in Absatz 1 Buchstaben a) bis h) aufgeführten Informationen.

(2) In Bezug auf Pauschalreisen im Sinne von Artikel L. 225-2 Nummer 2 Buchstabe b Ziffer v (d. h. Pauschalreisen, die zum Zweck derselben Reise oder desselben Urlaubsaufenthalts bei verschiedenen Gewerbetreibenden über verbundene Online-Buchungsverfahren gekauft werden, wenn der Name des Reisenden, die Zahlungsmodalitäten und die E-Mail-Adresse von dem Gewerbetreibenden, mit dem der erste Vertrag geschlossen wird, an einen oder mehrere Gewerbetreibende weitergegeben werden und wenn ein Vertrag mit diesem oder diesen spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung geschlossen wird), stellen der Veranstalter und der Gewerbetreibende, denen die Daten übermittelt werden, sicher, dass jeder von ihnen, bevor der Reisende durch einen Vertrag oder ein entsprechendes Angebot gebunden ist, die in Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstaben a bis h aufgeführten Informationen zur Verfügung stellt, soweit diese für die von ihnen angebotenen Reisedienstleistungen relevant sind. Der Veranstalter stellt gleichzeitig auch die Standardinformationen mittels des durch großherzogliche Verordnung festgelegten Standardinformationsformulars zur Verfügung.

(3) Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Informationen sind in klarer, verständlicher und auffälliger Weise darzustellen. Werden diese Informationen in schriftlicher Form vorgelegt, müssen sie lesbar sein."

Der Kunde bestätigt ausdrücklich, dass er vor dem Abschluss des Pauschalreisevertrags oder eines entsprechenden Angebots die folgenden Informationen erhalten hat:

- das entsprechende Standardinformationsformular, das durch die großherzogliche Verordnung vom 25. April 2018 zur Festlegung der vom Gewerbetreibenden zu übermittelnden Standardinformationen bestimmt wird,
- alle vorvertraglichen Informationen, die in dem oben wiedergegebenen Artikel L.225-3 des Verbrauchergesetzbuchs aufgeführt sind.
- Der Kunde erkennt an, dass er vor Abschluss des Pauschalreisevertrags oder einer damit verbundenen Reiseleistung von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kenntnis genommen hat.
- Der Kunde erkennt an, dass die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bestandteil des Pauschalreisevertrags oder eines damit verbundenen Angebots sind.

### **Verbindlichkeit der vorvertraglichen Informationen und Abschluss des Pauschalreisevertrags**

Artikel L. 225-4 des Verbraucherschutzgesetzes bestimmt, dass :

"(1) Die dem Reisenden gemäß Artikel L. 225-3 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a), c), d), e) und g) mitgeteilten Informationen sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags und können nicht geändert werden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich etwas anderes. Der Veranstalter und der Vermittler teilen dem Reisenden alle Änderungen in Bezug auf die vorvertraglichen Informationen vor Abschluss des Pauschalreisevertrags in klarer, verständlicher und auffälliger Weise mit.

(2) Sind der Veranstalter und der Vermittler vor Abschluss des Pauschalreisevertrags ihren Informationspflichten in Bezug auf zusätzliche Kosten, Gebühren oder sonstige Kosten gemäß Artikel L. 225-3 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe c nicht nachgekommen, so ist der Reisende nicht zur Zahlung dieser Kosten, Gebühren oder sonstigen Kosten verpflichtet."

Gemäß der in Artikel L-225-4 (1) vorgesehenen Möglichkeit stimmt der Kunde ausdrücklich zu, dass die in Artikel L-225-3 (1) Absatz 1 Buchstaben a), c), d), e) und g) definierten Informationen nicht endgültig gegeben werden und vom Reisebüro geändert werden können.

Der Kunde erkennt an, dass ihm alle Änderungen in Bezug auf die vorvertraglichen Informationen vor Abschluss des Pauschalreisevertrags klar, verständlich und offensichtlich mitgeteilt wurden.

### **Inhalt des Pauschalreisevertrags, vor Beginn der Pauschalreise vorzulegende Unterlagen und Beweislast.**

Artikel L.225-5 des Verbraucherschutzgesetzes lautet wie folgt:

*"(1) Pauschalreiseverträge sind klar und verständlich formuliert. Wenn sie in schriftlicher Form vorliegen, müssen sie lesbar sein. (2) Bei Abschluss des Pauschalreisevertrags oder ohne unangemessene Verzögerung danach stellt der Veranstalter oder Vermittler dem Reisenden eine Kopie oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung. Der Reisende hat das Recht, eine Papierkopie zu verlangen, wenn der Pauschalreisevertrag in gleichzeitiger physischer Anwesenheit der Parteien geschlossen wurde.*

*Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen im Sinne von Artikel L. 222-1, Absatz 1, Nummer 2) wird dem Reisenden eine Ausfertigung oder die Bestätigung des Pauschalreisevertrags in Papierform oder mit seiner Zustimmung auf einem anderen dauerhaften Datenträger ausgehändigt.*

*(2) Der Pauschalreisevertrag oder seine Bestätigung enthält den gesamten Inhalt der Vereinbarung, der alle in Artikel L. 225-3 Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstaben a) bis h) genannten Informationen sowie die folgenden Informationen umfasst:*

*a) die besonderen Anforderungen des Reisenden, die der Veranstalter akzeptiert hat;*

*b) einen Hinweis darauf, dass der Veranstalter :*

*(i) gemäß Artikel L. 225-11 für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag enthaltenen Reiseleistungen verantwortlich ist; und*

*(ii) verpflichtet ist, dem Reisenden bei Schwierigkeiten Hilfe zu leisten, gemäß Artikel L. 225-14 ;*

*c) den Namen der für den Schutz vor Insolvenz zuständigen Stelle und ihre Kontaktdaten, einschließlich ihrer geografischen Anschrift, sowie gegebenenfalls den Namen der von dem betreffenden Mitgliedstaat zu diesem Zweck benannten zuständigen Behörde und ihre Kontaktdaten ;*

*d) Name, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und gegebenenfalls Faxnummer des örtlichen Vertreters des Veranstalters, einer Kontaktstelle oder einer anderen Stelle, über die der Reisende den Veranstalter schnell erreichen und wirksam mit ihm kommunizieren, um Hilfe bitten kann, wenn der Reisende in Schwierigkeiten ist, oder sich über alle bei der Durchführung der Pauschalreise festgestellten Mängel beschweren kann ;*

*e) einen Hinweis darauf, dass der Reisende gemäß Artikel L. 225-11 Absatz 2 verpflichtet ist, jeden Mangel, den er bei der Durchführung der Pauschalreise feststellt, zu melden ;*

*f) falls Minderjährige, die nicht von einem Elternteil oder einer anderen bevollmächtigten Person begleitet werden, auf der Grundlage eines Pauschalreisevertrags reisen, der eine Unterkunft einschließt, Informationen, die es ermöglichen, einen direkten Kontakt mit dem Minderjährigen oder der für den Minderjährigen verantwortlichen Person am Aufenthaltsort des Minderjährigen herzustellen ;*

*g) Informationen über verfügbare interne Beschwerdeverfahren und Mechanismen zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten (nachstehend AS) gemäß Buch IV des Verbrauchergesetzbuchs sowie gegebenenfalls über die AS-Stelle, der der Unternehmer angehört, und über die Plattform zur Online-Streitbeilegung gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über Online-Streitbeilegung) ;*

*h) Informationen über das Recht des Reisenden, den Vertrag gemäß Artikel L. 225-7 an einen anderen Reisenden abzutreten*

*(3) In Bezug auf Pauschalreisen im Sinne von Artikel L. 225-2, Absatz 1, Nummer 2, Buchstabe b), Buchstabe v) (d.h. Pauschalreisen, die zum Zweck derselben Reise oder desselben Urlaubsaufenthalts bei verschiedenen Gewerbetreibenden über verbundene Online-Buchungsverfahren gekauft werden, wenn der Name des Reisenden, die Zahlungsmodalitäten und die E-Mail-Adresse von dem Gewerbetreibenden, mit dem der erste Vertrag geschlossen wird, an einen oder mehrere Gewerbetreibende weitergegeben werden und ein Vertrag mit diesem oder diesen spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung geschlossen wird), unterrichtet der Gewerbetreibende, an den die Daten weitergegeben werden, den Veranstalter über den Abschluss des Vertrags, der zur Schaffung einer Pauschalreise führt. Der Gewerbetreibende stellt ihm die Informationen zur Verfügung, die er benötigt, um seine Pflichten als Veranstalter zu erfüllen.*

*Sobald der Veranstalter über die Schaffung einer Pauschalreise informiert ist, stellt der Veranstalter dem Reisenden die in Absatz 2 Buchstaben a bis h genannten Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung.)*

*(4) Die in den Absätzen 2 und 3 genannten Informationen sind in klarer, verständlicher und auffälliger Weise darzustellen.*

*(5) Rechtzeitig vor Beginn der Pauschalreise händigt der Veranstalter dem Reisenden die erforderlichen Quittungen, Reisegutscheine und Fahrkarten, Informationen über die voraussichtliche Abfahrtszeit und gegebenenfalls die Meldeschlusszeit sowie die voraussichtlichen Zeiten von Zwischenlandungen, Anschlussverbindungen und Ankunft aus."*

Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass ihm die Bestätigung des Pauschalreisevertrags auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier zur Verfügung gestellt werden kann.

#### **Abtretung des Pauschalreisevertrags**

Der Kunde ist berechtigt, seinen Pauschalreisevertrag unter Einhaltung einer an den Veranstalter gerichteten Kündigungsfrist auf einem dauerhaften Datenträger an eine Person abzutreten, die alle für diesen Vertrag geltenden Bedingungen erfüllt. Die vom Kunden einzuhaltende Kündigungsfrist muss mindestens sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise betragen.

Der Kunde und sein Abtretungsempfänger haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung des Restpreises sowie für etwaige zusätzliche Kosten, Gebühren oder sonstige Kosten, die durch diese Abtretung entstehen. Das Reisebüro informiert den Kunden über die tatsächlichen Kosten der Abtretung.

#### **Preisänderung und Änderung anderer Klauseln des Pauschalreisevertrags**

Das Reisebüro behält sich ausnahmsweise das Recht vor, den Reisepreis im Falle einer Erhöhung der vorgeschriebenen Preise für Treibstoff oder andere Energiequellen, der Steuern oder der Wechselkurse im Zusammenhang mit der Pauschalreise zu erhöhen. Diese Erhöhung muss vom Veranstalter dem Reisebüro mitgeteilt werden, das diese Mitteilung mindestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise an den Kunden weiterleitet, ansonsten direkt vom Reisebüro als Veranstalter an den Kunden.

Das Reisebüro behält sich ausdrücklich das Recht vor, Vertragsänderungen in Bezug auf geringfügige Elemente vornehmen zu können, sofern es den Kunden in klarer, verständlicher und auffälliger Weise auf einem dauerhaften Datenträger (Papier, Fax, E-Mail, SMS) darüber informiert.

Im Falle einer erheblichen Änderung des Vertrags durch das Reisebüro oder durch den Veranstalter oder einer Erhöhung des Preises der Pauschalreise um mehr als 8 % kann der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist zwischen der Annahme der Änderung oder der Kündigung des Vertrags wählen, ohne eine Rücktrittsgebühr zahlen zu müssen.

Dem Kunden steht es frei, eine alternative Pauschalreise zu akzeptieren, wenn möglich von gleicher oder höherer Qualität, falls ihm dies vom Veranstalter angeboten wird. Wenn die Qualität der alternativ angebotenen Pauschalreise geringer ist, hat der Kunde Anspruch auf eine angemessene Preisminderung. Akzeptiert der Kunde keine alternative Pauschalreise, erstattet der Veranstalter alle vom Kunden oder in seinem Namen geleisteten Zahlungen ohne unangemessene Verzögerung und in jedem Fall spätestens vierzehn Tage nach der Kündigung des Vertrags.

### **Rücktritt vom Pauschalreisevertrag und Rücktrittsrecht vor Beginn der Pauschalreise**

Der Kunde hat das Recht, jederzeit vor Beginn der Pauschalreise vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten.

Wenn der Kunde vom Pauschalreisevertrag zurücktritt, kann von ihm verlangt werden, dass er dem Veranstalter eine angemessene und nachweisbare Rücktrittsgebühr zahlt. Im Pauschalreisevertrag kann eine angemessene Standard-Stornierungsgebühr festgelegt werden, die auf der Grundlage des Zeitpunkts des Rücktritts vom Vertrag vor Beginn der Pauschalreise und der erwarteten Kosteneinsparungen und Einnahmen aufgrund der erneuten Bereitstellung der betreffenden Reiseleistungen berechnet wird.

Wenn keine Standard-Stornokosten anfallen, entspricht die Höhe der Stornokosten dem Preis der Pauschalreise abzüglich der Kosteneinsparungen und Erträge, die durch die Wiederbereitstellung der Reiseleistungen erzielt werden. Auf Verlangen des Kunden begründet der Veranstalter die Höhe der Rücktrittskosten.

Der Veranstalter kann den Pauschalreisevertrag kündigen und dem Kunden die Kosten für die Pauschalreise vollständig erstatten.

für die Pauschalreise geleistete Zahlungen zurückerstatten, er ist jedoch nicht zu einer zusätzlichen Entschädigung verpflichtet, wenn die Anzahl der für die Pauschalreise angemeldeten Personen unter der im Vertrag angegebenen Mindestanzahl liegt.

und der Veranstalter dem Reisenden den Rücktritt vom Vertrag innerhalb der im Vertrag festgelegten Frist mitteilt, jedoch nicht später als :

- 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise im Falle von Reisen, die länger als sechs Tage dauern
- sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise im Falle von Reisen, die zwischen zwei und sechs Tagen dauern;; - sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise im Falle von Reisen, die zwischen zwei und sechs Tagen dauern
- 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise im Falle von Reisen, die nicht länger als zwei Tage dauern

Der Veranstalter kann den Pauschalreisevertrag auch kündigen, wenn er aufgrund außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert wird. In diesem Fall teilt er dem Reisenden die Kündigung des Vertrags ohne unangemessene Verzögerung vor Beginn der Pauschalreise dem Kunden mit.

Der Veranstalter veranlasst die Rückerstattung aller vom Kunden oder in seinem Namen geleisteten Zahlungen abzüglich der angemessenen Rücktrittskosten spätestens 14 Tage nach dem Rücktritt vom Reisevertrag.

## **Verantwortung für die Durchführung der Pauschalreise**

Der Veranstalter ist für die Erbringung der im Reisevertrag enthaltenen Reisedienstleistungen verantwortlich.

Pauschalreise, unabhängig davon, ob diese Dienstleistungen von ihm selbst oder von anderen Reisedienstleistern erbracht werden müssen.

Der Kunde informiert den Veranstalter ohne unangemessene Verzögerung und unter Berücksichtigung der Umstände des Falles über jede Nichtkonformität, die bei der Erbringung einer im Pauschalreisevertrag enthaltenen Reisedienstleistung festgestellt wird.

Falls der Reisevermittler nicht der Veranstalter der Pauschalreise ist und nur als reiseerleichternder Gewerbetreibender bzw. Vermittler auftritt, setzt der Reisevermittler die Ansprüche des Kunden bezüglich der Nichtkonformität an den Veranstalter fort, der gesetzlich verpflichtet ist, sich darum zu kümmern, es sei denn, es ist unmöglich, Abhilfe zu schaffen oder die Ansprüche würden Kosten verursachen, die in keinem Verhältnis zur Bedeutung der Nichtkonformität und dem Wert der betroffenen Reisedienstleistungen stehen.

Wenn der Veranstalter die Nichtkonformität nicht behebt, kann der Kunde selbst Abhilfe schaffen und die Erstattung der notwendigen Kosten verlangen.

Kann ein erheblicher Teil der Reiseleistungen nicht wie im Pauschalreisevertrag vorgesehen erbracht werden, so bietet der Veranstalter ohne Aufpreis für den Kunden andere geeignete Leistungen, wenn möglich von gleicher oder besserer Qualität als die im Vertrag angegebenen, zur Fortsetzung der Pauschalreise an, und zwar auch dann, wenn die Rückreise des Reisenden an den Ort der Abreise nicht wie vereinbart erbracht wird.

Wenn die angebotenen alternativen Leistungen zu einer Pauschalreise von geringerer Qualität führen, als im Pauschalreisevertrag angegeben, gewährt der Veranstalter dem Kunden eine angemessene Preisminderung.

Der Kunde kann die angebotenen alternativen Leistungen nur dann ablehnen, wenn sie nicht mit dem vergleichbar sind, was im Pauschalreisevertrag angegeben wurde, oder wenn die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist.

Wenn ein Mangel die Durchführung einer Pauschalreise erheblich beeinträchtigt und der Veranstalter nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist Abhilfe schafft, kann der Kunde ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Pauschalreisevertrag zurücktreten und gegebenenfalls eine Preisminderung, eine Entschädigung oder beides verlangen.

Der Kunde hat Anspruch auf Rückbeförderung mit einem gleichwertigen Transportmittel ohne unangemessene Verzögerung und ohne zusätzliche Kosten für den Fall, dass die Beförderung Teil der Pauschalreise ist.

Der Kunde hat das Recht auf eine gleichwertige Unterkunft im Falle einer verspäteten Rückführung, die auf drei Nächte begrenzt ist, sofern die Rückführung nicht länger dauert.

## **Preisminderung und Entschädigung**

Der Kunde hat Anspruch auf eine angemessene Preisminderung für jeden Zeitraum, in dem die erbrachten Leistungen nicht vertragsgemäß sind, es sei denn, der Veranstalter weist nach, dass die Vertragswidrigkeit dem Reisenden zuzurechnen ist.

Der Veranstalter ist berechtigt, in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Grenzen für die Entschädigung festzulegen, die nicht weniger als das Dreifache des Gesamtpreises der Pauschalreise betragen dürfen, wobei diese Grenzen jedoch nicht für Personenschäden oder Schäden gelten, die vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurden. Sollte Lux Voyages als Veranstalter auftreten, gilt die vorgenannte Beschränkung (d.h. das Dreifache des Gesamtpreises der Pauschalreise) für alle Pauschalreiseverträge.

### **Möglichkeit, über den Vermittler mit dem Veranstalter Kontakt aufzunehmen.**

Der Kunde kann Mitteilungen, Anfragen oder Beschwerden im Zusammenhang mit der Durchführung der Pauschalreise an den Vermittler richten, über den die Pauschalreise gebucht wurde. Der Vermittler leitet diese Mitteilungen, Anfragen oder Beschwerden ohne unangemessene Verzögerung an den Veranstalter weiter.

Für die Zwecke der Einhaltung von Fristen oder Verjährungsfristen gilt der Tag des Eingangs der in Unterabsatz 1 genannten Mitteilungen, Anfragen oder Beschwerden beim Vermittler als Tag des Eingangs beim Veranstalter.

### **Zahlung der Pauschalreise**

Für den Fall, dass das Reisebüro nicht der Veranstalter der Pauschalreise ist, sondern als Vermittler auftritt, d.h. als Gewerbetreibender, der die Pauschalreise vermittelt, bestätigt der Kunde, dass er vom Reisebüro ausdrücklich auf die vom Veranstalter vorgeschriebenen Zahlungsfristen aufmerksam gemacht wurde.

Neben den Zahlungsmodalitäten des Veranstalters gelten auch die Zahlungsmodalitäten des Reisebüros, wie oben unter dem Punkt "Zahlung" angegeben.

## **VERSCHIEDENES**

### **Lufttransport**

Die im Buchungsvertrag genannten Flugzeiten und Beförderungsarten sind die vom Luftfahrtunternehmen zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt. Die Daten, Uhrzeiten und Orte der Abreise und der Rückreise werden spätestens bei der Aushändigung der Reiseunterlagen endgültig festgelegt und können auch nach der Aushändigung der Unterlagen noch Änderungen seitens des Luftfahrtunternehmens unterliegen. Die Haftung des Luftfahrtunternehmens für Fluggäste (Verspätung, Tod, Körperverletzung) und Gepäck (Verspätung, Verlust, Zerstörung) sowie die Beschränkungen der Entschädigung für Fluggäste unterliegen dem Übereinkommen von Montreal vom 28. Mai 2009, das durch die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 (in der geänderten Fassung) umgesetzt wurde, sowie den nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten.

### **Reiseversicherung und Reisedokumente**

Der Kunde erklärt, dass er über die Möglichkeit informiert wurde, spezielle Versicherungen abzuschließen, die die Stornierungs-/Rücktrittskosten im Falle von Krankheit oder anderen von der Versicherung vorgesehenen Gründen decken, sowie einen Assistance-Vertrag, der die Rückführungskosten im Falle eines Unfalls oder einer Krankheit deckt.

Der Kunde erkennt an, dass er über die Einreiseformalitäten in das Ziel- oder Transitland informiert wurde, dass er einen gültigen Reisepass (je nach Nationalität) mit sich führen muss, dass er ein Visum beantragen muss, wenn dies erforderlich ist, und dass er sich den erforderlichen Impfungen unterziehen muss.

### **Beschwerde**

Der Kunde muss dem Veranstalter und/oder Vermittler innerhalb einer Ausschlussfrist von 30 Tagen ab dem Datum der Rückreise des Kunden von seiner Reise schriftlich jede mögliche Beschwerde zusammen mit den entsprechenden Belegen zukommen lassen. Bezüglich des Pauschalreisevertrags wird auf den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Punkt "Haftung für die Durchführung der Pauschalreise" verwiesen.

### **Zuständigkeit der Gerichte :**

Im Falle eines Rechtsstreits sind ausschließlich die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg zuständig. Der Kunde kann auch eine Schlichtung durch die "Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages" mit Sitz in L-1274 Howald, 55, rue des Bruyères [Tel.: (+352) 49 60 22 - 205, E-Mail: cliv@pt.lu] in Anspruch nehmen.

### **Subskription der Reise**

Der Kunde, der den Pauschalreisevertrag unterzeichnet, bestätigt, dass er sowohl für sich selbst als auch im Namen anderer Personen handelt, die an der betreffenden Pauschalreise teilnehmen ("die Begleitpersonen"). Der Kunde bestätigt, dass er dem Veranstalter und/oder dem Reisevermittler alle für den reibungslosen Ablauf der Reise notwendigen Informationen (einschließlich der Informationen über die Begleitpersonen) mitgeteilt hat. Andernfalls können dem Kunden im Falle unrichtiger oder unvollständiger Angaben eventuelle Kosten vom Reisebüro in Rechnung gestellt werden.

### **Verarbeitung der persönlichen Daten des Kunden**

Der Reisevermittler verpflichtet sich, die vom Kunden bereitgestellten Daten gemäß den geltenden gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen und insbesondere gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (im Folgenden: DSGVO) zu verarbeiten.

Der Reisevermittler verarbeitet im Rahmen der Vertragserfüllung personenbezogene Daten des Kunden, wie Kontaktdaten, Identifikationsdaten sowie Finanzdaten. Diese Daten werden zu folgenden Zwecken erhoben: (i) Ermöglichung der Erfüllung von Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen; (ii) Gewährleistung der Verwaltung der Beziehung zum Kunden; (iii) Gewährleistung der Nachverfolgung der erbrachten Dienstleistungen; (iv) Ermöglichung der Rechnungsstellung; (v) Entwicklung der Geschäftsbeziehung (Marketing); (vi) Gewährleistung der Eintreibung ausstehender Zahlungen; (vii) Verwaltung etwaiger Rechtsstreitigkeiten.

Die Daten werden so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung der oben genannten Zwecke notwendig ist oder wie es notwendig ist, damit das Reisebüro seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen kann.

Das Reisebüro ergreift alle notwendigen und angemessenen Maßnahmen technischer und organisatorischer Art, um ein hohes Sicherheitsniveau in Bezug auf die verarbeiteten Daten zu

gewährleisten und den Schutz dieser Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung, zufälligem Verlust, Änderung, Verbreitung oder unberechtigtem Zugriff sowie jeder anderen Form der unrechtmäßigen Verarbeitung sicherzustellen.

Der Zugang zu personenbezogenen Daten ist streng auf die Mitarbeiter des Reisebüros beschränkt, die aufgrund ihrer Aufgaben zur Verarbeitung dieser Daten berechtigt sind und einer strengen Geheimhaltungspflicht unterliegen.

Die gesammelten Daten können eventuell an Unterauftragnehmer des Reisebüros weitergegeben werden, wenn dies für die Erfüllung der vom Kunden gewünschten Leistungen erforderlich ist. Das Reisebüro stellt sicher, dass seine Subunternehmer im Rahmen der Erbringung ihrer Leistungen die personenbezogenen Daten des Kunden in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten verwenden. Darüber hinaus kann das Reisebüro personenbezogene Daten des Kunden aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder zum Zweck der Beilegung von Streitigkeiten weitergeben.

Der Kunde hat gemäß den Bestimmungen der DSGVO ein Recht auf Information, Zugang, Berichtigung und Löschung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten. Er kann sich außerdem aus legitimen Gründen den durchgeführten Verarbeitungen widersetzen oder deren Einschränkung verlangen. Der Kunde kann seine Rechte jederzeit ausüben, indem er einen schriftlichen Antrag an das Reisebüro/an den Datenschutzbeauftragten des Reisebüros auf elektronischem Wege (E-Mail: [info@luxvoyages.lu](mailto:info@luxvoyages.lu) ) oder auf dem Postweg (LUX VOYAGES SARL, 25A Boulevard Royal L-2449 Luxembourg) stellt.

Indem der Kunde eine Verpflichtung mit dem Reisebüro eingeht, erkennt er die Erhebung und Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten wie zuvor dargelegt an und stimmt dieser zu.

