

Mit diesen Allgemeinen Reisebedingungen der TUI Nederland N.V. möchten wir Sie über Ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit Ihrer Pauschalreise informieren. Darüber hinaus enthalten sie Informationen dazu, was Sie auf Ihrer Reise oder in Ihrem Urlaub erwartet.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Beförderungsbedingungen der in Ihrem Reiseangebot enthaltenen Beförderungsunternehmen und die Bestimmungen der anwendbaren internationalen Abkommen bilden zusammen Ihren Vertrag mit uns.

Ihr Vertrag mit uns unterliegt den Gesetzen der Niederlande. Sie erkennen die Gerichtsbarkeit der niederländischen Gerichte an.

Bitte beachten Sie: **wenn Sie nur eine Unterkunft buchen, verweisen wir Sie ausschließlich auf Abschnitt 2.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.**

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Einige Begriffe werden in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für TUI Niederlande häufig verwendet. Sie werden in der Regel großgeschrieben. Diese Begriffe haben die folgenden Bedeutungen:

- 1.1 **Kleinkind:** ein Kind unter zwei Jahren, sofern nicht anders angegeben;
- 1.2 **Nicht-Pauschalbuchung(en):**
- einzelne Reismodule, bei denen der Vertrag mit einem anderen Dienstleister geschlossen wird und wir nur als Vermittler/Agent auftreten;
 - die von Ihnen gebuchten Lokalen Aktivitäten am Urlaubsort;
- 1.3 **Buchung:** der Abschluss eines Pauschalreisevertrags zwischen Ihnen und uns;
- 1.4 **TUI Tours Kundenservice:** Einzelheiten zu unserem TUI Tours Kundenservice finden Sie unter 8.2;
- 1.5 **Kreuzfahrt:** bedeutet eine Pauschalreise, die in unseren Reisebroschüren und auf unserer Website als Kreuzfahrt veröffentlicht wird und bei der die gesamte oder ein Teil der Reise mit einem Schiff durchgeführt wird, während Sie auf diesem Schiff untergebracht sind;
- 1.6 **Dienstleister:** eine Partei, die wir bei der Durchführung der Pauschalreise einsetzen oder die einzelne Reismodule liefert - wie z. B. ein Hotel- oder Fluganbieter;
- 1.7 **Kind:** ein Kind im Alter von zwei Jahren oder älter, sofern nicht anders angegeben;
- 1.8 **Lokale Aktivitäten:** Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen, die Sie an Ihrem Reiseziel bei unserem Reiseleiter oder Vertreter buchen. Beispiele sind Ausflüge, Führungen, Veranstaltungen, Besichtigungen, Sport/Sportkurse (z. B. Schwimmunterricht, Rafting und Tauchen), Autovermietung, Theateraufführungen, Rundfahrten, Skipässe, Rundflüge, Heißluftballonfahrten und Quad-Touren;
- 1.9 **Individuelle(s) Reismodul(e):** alle im Reiseangebot enthaltenen individuellen Reiseleistungen (einschließlich Ausflügen und anderen Leistungen), die nicht ausdrücklich als Teil einer Pauschalreise angeboten werden und von uns nicht mit anderen individuellen Reiseleistungen kombiniert werden. Beispiele sind: Einzelflüge, Nur-Transfer-Buchungen, Nur-Unterkunft-Buchungen, Nicht-Pauschalreisen und Nur-Mietwagen-Buchungen;
- 1.10 **Uns, unser oder wir:** TUI Nederland N.V., mit Sitz in Volmerlaan 3 (2288 GC) Rijswijk, die unter dem Namen TUI Tours Germany für TUI Nederland N.V. tätig ist, eingetragen bei der Handelskammer unter der Nummer 27148888. Website: <http://www.tui.nl/corporate>;
- 1.11 **Unvermeidbare und Außergewöhnliche Umstände:** alle Umstände, auf die wir keinen Einfluss haben und die sich unserer Kontrolle entziehen (z. B. Staus auf den Straßen oder im Luftraum, Streiks im öffentlichen Verkehr, Gesundheitsrisiken oder Wetterbedingungen - Liste nicht erschöpfend).
- 1.12 **Pauschalreise:** eine Kombination von mindestens

zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für dieselbe Reise oder denselben Urlaub, wobei:

- die Leistungen von einem einzigen Unternehmer kombiniert werden, gegebenenfalls auf Wunsch oder nach Wahl des Reisenden, bevor ein einziger Vertrag für alle Dienstleistungen geschlossen wird; oder
- diese Leistungen, unabhängig davon, ob getrennte Verträge mit verschiedenen Anbietern von Reisedienstleistungen geschlossen werden oder nicht:
 - an einer einzigen Verkaufsstelle gekauft und ausgewählt werden, bevor der Reisende sich zur Zahlung verpflichtet;
 - zu einem gemeinsamen Preis oder einem Gesamtpreis angeboten, gekauft oder in Rechnung gestellt werden;
 - die unter dem Begriff „Pauschalreise“ oder einem gleichwertigen Begriff beworben oder gekauft werden;
 - nach Abschluss eines Vertrags, bei dem der Unternehmer dem Reisenden die Möglichkeit gibt, aus einer Auswahl verschiedener Arten von Reiseleistungen zu wählen; oder
 - von verschiedenen Unternehmern über miteinander verbundene Online-Buchungsverfahren erworben werden, wobei der Name, die Zahlungsangaben und die E-Mail-Adresse des Reisenden von dem Unternehmer, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, an einen oder mehrere andere Unternehmer weitergegeben werden und mit dem oder den letzteren Unternehmern innerhalb von 24 Stunden nach der Bestätigung der Buchung der ersten Reiseleistung ein Vertrag geschlossen wird;

es sei denn, eine Art von Reiseleistung wird mit einer oder mehreren anderen touristischen Dienstleistungen kombiniert, die:

- keinen wesentlichen Teil des Wertes der Kombination ausmachen, nicht als wesentliches Merkmal der Kombination beworben werden oder in anderer Weise kein wesentliches Merkmal der Kombination darstellen;
- erst nach Beginn der Erbringung einer Reiseleistung ausgewählt und in Anspruch genommen werden;

- 1.13 **Pauschalreisevertrag:** ein Vertrag, der die gesamte Pauschalreise abdeckt, oder, falls die Pauschalreise im Rahmen getrennter Verträge erbracht wird, alle Verträge über die zur Pauschalreise gehörenden Reiseleistungen;
- 1.14 **Reiseangebot:** das Angebot im Sinne von Abschnitt 3.1;
- 1.15 **Reiseokument:** die Rechnung für Ihre Pauschalreise, die Buchungsbestätigung, Gutscheine für die verschiedenen Dienstleister, das (Flug-)Ticket und alle zusätzlichen Informationen, die wir Ihnen zwischen der Buchung und dem Tag der Abreise zusenden;
- 1.16 **Reisedienstleistung:** umfasst:
- Personenbeförderung (z. B. Flug, Bus- oder Fährfahrt);
 - Unterkunft;
 - Mietwagen;
 - sonstige touristische Dienstleistungen, die nicht Bestandteil einer Reiseleistung im Sinne der Unterabschnitte I, II oder III sind;
- 1.17 **Reisepass und Visumunterlagen:** Reisepass, Personalausweis, Visa und alle anderen Dokumente, die Sie für die Einreise in Ihr/e Zielland/Zielländer benötigen, wie z. B. ESTA (USA) und/oder eTA (Kanada) (je nach Fall);
- 1.18 **TUI fly:** TUI Airlines Nederland B.V. Dieses Unternehmen hat eine Fluggesellschaft, die wir bei der Durchführung einiger Pauschalreisen einsetzen. Wenn Sie von einem ausländischen Flughafen abfliegen, kann es sein, dass Ihr Flug von einer anderen Gesellschaft unter dem Namen TUI fly

durchgeführt wird, die ebenfalls zur TUI Group gehört;

- 1.19 **Sie oder Ihr:** die Hauptperson, die den Pauschalreisevertrag mit uns abschließen möchte oder abgeschlossen hat (auch als „der Anmelder“ bezeichnet), und jede Person, in deren Namen sie einen Pauschalreisevertrag mit uns abgeschlossen hat;
- 1.20 **Unterkunft:** ein Zimmer oder Appartement in Ihrer Unterkunft oder eine Kabine an Bord eines Kreuzfahrtschiffes;
- 1.21 **Arbeitstag:** alle Tage des Jahres, außer Sonn- und Feiertage;

2. GELTUNGSBEREICH DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

2.1 Hauptregelung - Pauschalreisen

Wir sind verantwortlich für alle Reisedienstleistungen, die in der im Reiseangebot genannten Pauschalreise enthalten sind. Auf alle gebuchten Pauschalreisen finden die ANVR-Reisebedingungen, Paragraph 1 (<https://www.anvr.nl/Reisebedingungen>) und diese Allgemeinen Reisebedingungen der TUI Niederlande Anwendung, soweit ein Gegenstand nicht abschließend in den ANVR-Reisebedingungen geregelt ist.

2.2 Nichtanwendbarkeit - Nicht-Pauschalbuchungen

Diese Allgemeinen Reisebedingungen gelten nicht für Nicht-Pauschalbuchungen. Wenn Sie eine Nicht-Pauschalbuchung vornehmen, gelten die Paragraphen 2 und 3 der ANVR-Reisebedingungen (<https://www.anvr.nl/Reisebedingungen>).

Darüber hinaus können die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Dienstleister jederzeit unter <https://www.tui.nl/corporate/nl/algemene-voorwaarden/leveranciers> eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden.

Wir sind nicht verantwortlich für die Leistung von Reisedienstleistungen Dritter, die in Nicht-Pauschalbuchungen enthalten sind. Unter diesen Umständen agieren wir nur als Vermittler/Vertreter zwischen Ihnen und dem dritten Dienstleister, der diese Dienstleistungen für Sie erbringt, und Ihr Vertrag wird direkt mit dem Dienstleister geschlossen. Wir können weder für die Qualität oder Zuverlässigkeit der Dienstleistungen Dritter noch für die Verbindungen zwischen ihren verschiedenen Komponenten garantieren. Dies gilt natürlich nicht, wenn wir ausdrücklich als Ausführende der betreffenden Dienstleistung genannt werden, auch wenn es sich nicht um eine Pauschalreise handelt.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie eine Unterkunft nur über uns buchen, ist diese Unterkunft durch den niederländischen Reisegarantiefonds (SGR) finanziell abgesichert.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie einen separaten Flug oder einen separaten Ausflug über uns buchen (nicht als Teil einer Pauschalreise), ist dies **nicht** finanziell durch den niederländischen Reisegarantiefonds (SGR) geschützt. Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.sgr.nl/english>

3. REISEANGEBOT

3.1 Unser Reiseangebot

Unser Reiseangebot besteht aus Angeboten von Pauschalreisen an Sie, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- der Inhalt der Pauschalreise (und in jedem Fall der Unterkunft) wird beschrieben und es wird mehr als nur der Name der Unterkunft angegeben;
 - der Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich aller zusätzlichen Kosten ist angegeben;
 - das Angebot wurde in einer (Reise-)Broschüre oder einem Preisführer, auf unserer Website oder von einem unserer Vertreter veröffentlicht.
- Folgendes ist in den Reiseangeboten nicht enthalten:
- Angebote, die eindeutig der Werbung

dienen;

- Rezensionen und Bewertungen von Kunden auf unserer Website sowie Informationen, Rezensionen und Bewertungen auf Websites und in Veröffentlichungen von Dritten (wie Tripadvisor). Sie werden von Dritten erstellt und geben deren Meinung (oder die der Besucher ihrer Websites) wieder; nicht unsere. Wir übernehmen keine Haftung für fehlerhafte Informationen, die von solchen Dritten bereitgestellt werden.

3.2 Gültigkeitsdauer des Reiseangebots

Die Preise für unsere Reisen ändern sich regelmäßig, manchmal mehrmals am Tag. Unser Reiseangebot enthält aktuelle Informationen über die Pauschalreise, einschließlich des Preises zum Zeitpunkt der Erstellung des Reiseangebots.

Reduziert sich der Preis einer Pauschalreise, nachdem Sie diese gebucht haben, haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung des Differenzbetrages.

3.3 Endgültiger Reisepreis

Der Gesamtpreis, den Sie für Ihre Pauschalreise bezahlen, wird auf unserer Website in der Preisübersicht angegeben. Sie sehen diese, sobald Sie alle wichtigen Angaben gemacht haben, wie z. B. Daten, Reiseziel, Angaben zum/zu den Reisenden, Flüge usw. Wenn Sie in einem Reisebüro oder bei unserem TUI Tours Kundenservice buchen, wird Ihnen das Reisebüro den Gesamtpreis Ihrer Pauschalreise mitteilen.

3.4 Mindestanzahl der Teilnehmer

Für einige (Gruppen- und Bus-) Reisen gibt es eine Mindestteilnehmerzahl. Für solche Reisen ist die Mindestteilnehmerzahl im Reiseangebot für das jeweilige Paket angegeben. Sollte die für die von Ihnen gebuchte Pauschalreise erforderliche Teilnehmerzahl nicht erreicht sein, informieren wir Sie. In diesem Fall können wir gemäß Artikel 4.3 der ANVR-Reisebedingungen, Absatz 1, den Pauschalreisevertrag kündigen, ohne zur Zahlung einer Entschädigung verpflichtet zu sein. Je nach Dauer der Reise informieren wir Sie spätestens:

- zwanzig (20) Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von sechs (6) oder mehr Tagen;
- sieben (7) Tage vor der Abreise für Pauschalreisen von zwei (2) bis zu sechs (6) Tagen;
- achtundvierzig (48) Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen.

Bei der Berechnung der Kündigungsfrist wird das Datum des Beginns der Pauschalreise zugrundegelegt. Wenn möglich, werden wir Ihnen die bestmögliche Alternative anbieten. Diese Alternative muss von Ihnen innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt akzeptiert werden, ansonsten verfällt sie automatisch. In diesem Fall wird Ihnen der bereits gezahlte Reisepreis zurückerstattet. Wenn Sie das Alternativangebot annehmen, werden wir die Preisdifferenz zwischen dem ursprünglichen Preis der Pauschalreise und dem von Ihnen angenommenen Alternativangebot ausgleichen. Unserer Erfahrung nach werden Reisen mit einer niedrigen Mindestteilnehmerzahl eher durchgeführt als Reisen mit einer hohen Mindestteilnehmerzahl.

3.5 Kinderpreise

Das Höchstalter, bis zu dem die Kinderpreise gelten, hängt von der gewählten Unterkunft ab und kann bis zu 18 Jahre betragen. Die Preise für Kinder sind auf unserer Website oder über den TUI Tours Kundenservice bzw. Ihr Reisebüro erhältlich. Wenn das Reiseangebot keinen Kinderpreis für die in Ihrem Paket enthaltene Unterkunft oder Ihr Paket enthält, gelten die Erwachsenenpreise für jedes in Ihrer Buchung enthaltene Kind.

Sofern nicht anders angegeben, muss eine Pauschalbuchung mindestens zwei Personen umfassen, die den Erwachsenenpreis zahlen. Bei einem Erwachsenen wird für das erste Kind ebenfalls der Erwachsenenpreis berechnet. Die Preise für unsere Reisen sind sehr wettbewerbsfähig. Gelegentlich ist der Preis für zwei Erwachsene und ein Kind 3-Personen-Preis (auf der Grundlage des Erwachsenenpreises) günstiger als der 2-Personen-Preis (zwei Erwachsene) +

1x Kinderpreis. In diesen Fällen gilt die niedrigste Gesamtreisekostenpauschale. Frühbucherrabatte oder andere Ermäßigungen sind möglicherweise nicht in Verbindung mit Kleinkinder- und/oder Kindertarifen gültig.

4. BUCHUNGEN

4.1 Eine Buchung vornehmen

Mit der Buchung einer Pauschalreise kommt ein Pauschalreisevertrag zwischen Ihnen und uns zustande. Die Buchungsbestätigung stellt den Vertrag zwischen Ihnen und uns dar. Dieses Dokument ist der Nachweis für das Bestehen und den Inhalt des Pauschalreisevertrags.

Minderjährigen ist es nicht gestattet, über den TUI Tours Kundenservice oder über unsere Website eine Buchung vorzunehmen. Wenn ein Minderjähriger eine Buchung in einem TUI Shop vornehmen möchte, muss er nachweisen, dass seine Eltern oder sein Vormund dazu ihre Zustimmung gegeben haben. In einigen Ländern ist es Minderjährigen auch nicht erlaubt, ohne Begleitung eines Erwachsenen zu reisen. Erkundigen Sie sich bei dem TUI Tours Kundenservice oder Ihrem Reisebüro nach diesen Ländern.

Es ist nicht gestattet, eine Buchung unter falschem Namen oder unter Angabe eines falschen Alters oder einer falschen (E-Mail-)Adresse vorzunehmen. Bei Nichteinhaltung sind wir berechtigt, den Pauschalreisevertrag zu kündigen. In diesem Fall erstatten wir Ihnen den bereits gezahlten Reisepreis abzüglich der uns entstandenen Kosten.

4.2 Anzahlung und Zahlungsfrist

Der volle Preis der Pauschalreise muss immer bis spätestens 45 Kalendertage vor Ihrer Abreise an uns (wenn Sie über unsere Website, einen TUI Shop oder den TUI Tours Kundenservice gebucht haben) oder an Ihr Reisebüro (wenn Sie dort gebucht haben) bezahlt werden. Wenn Sie eine Pauschalreise bei uns buchen und der Zeitraum zwischen der Buchung und Ihrer Abreise mehr als 45 Kalendertage beträgt, müssen Sie die Ihnen mitgeteilte Anzahlung direkt bei der Buchung an uns oder Ihr Reisebüro leisten. Dabei handelt es sich um 30 % des Gesamtpreises. Beträgt dieser Zeitraum 45 Kalendertage oder weniger, ist keine Anzahlung erforderlich. In diesem Fall muss der volle Preis zum Zeitpunkt der Buchung direkt an uns oder Ihr Reisebüro gezahlt werden.

4.3 Anzahl der Personen und Gäste

Jede Buchung gilt nur für die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Teilnehmer. Es ist nicht gestattet, eine Unterkunft mit mehr oder anderen Personen zu belegen als in der Buchungsbestätigung angegeben. Sofern nicht anders angegeben, werden Kleinkinder bei der Bestimmung der maximalen Belegung einer Wohnung berücksichtigt.

Sie müssen den Beherbergungsbetrieb im Voraus um Zustimmung bitten, um einen Gast in Ihrer Unterkunft aufzunehmen (im Rahmen der zulässigen Höchstzahl von Personen) oder um mehr als die in der Buchungsbestätigung angegebene Anzahl von Personen in der Unterkunft unterzubringen. Der Beherbergungsbetrieb ist nicht verpflichtet, dies zuzulassen. Bei Zustimmung können zusätzliche Gebühren anfallen. Diesen Betrag müssen Sie an den Beherbergungsbetrieb vor Ort zahlen. Wenn Ihr Beherbergungsbetrieb zusätzliche Gäste zulässt, sind diese nicht in Ihrer Pauschalbuchung enthalten und der Vertrag für die Unterkunft (Einzelreisemodul) wird direkt zwischen dem Beherbergungsbetrieb und dem/den zusätzlichen Gast/Gästen geschlossen. Wenn wir oder der betreffende Dienstleister feststellen, dass Sie diese Anforderungen nicht erfüllen, können wir Ihnen zusätzliche Gebühren berechnen. Wir können dann auch den Pauschalreisevertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. In diesem Fall sind wir nicht verpflichtet, Ihnen den entstandenen Schaden zu ersetzen.

4.4 Ihre Sonderwünsche, nicht-medizinischen sowie medizinischen Bedürfnisse und

sonstigen Wünsche

Wenn Sie uns oder Ihr Reisebüro zum Zeitpunkt der Buchung über Ihre Sonderwünsche und/oder nicht-medizinischen Bedürfnisse informieren, wie z. B. Meerblick, Hochstühle usw., werden wir dies berücksichtigen, können aber nicht garantieren, dass sie erfüllt werden.

Aufgrund der Komplexität unserer Reisepakete, die oft mehrere Unterkünfte beinhalten, ist es für uns schwierig, im Voraus anzugeben, ob ein Paket generell für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist. Soweit wir dazu in der Lage sind, werden wir Ihnen Informationen zur Verfügung stellen, betonen jedoch, dass Sie uns in Ermangelung solcher Informationen oder wenn Sie (weitere) Informationen in Bezug auf Ihre spezifischen medizinischen Bedürfnisse benötigen, dies mitteilen müssen, damit wir überprüfen können, ob das Paket für Ihre Situation geeignet ist. Wenn Sie dies gemacht haben, werden wir Sie gemeinsam mit dem/den Dienstleister(n) darüber informieren, ob seine Reiseleistung für Ihre speziellen medizinischen Bedürfnisse geeignet ist. Wenn Sie eine Buchung mit einem medizinischen Bedarf vornehmen, stimmen Sie den zusätzlichen Kosten zu, die im Reiseangebot/der Offerte genannt sind. Medizinische Bedürfnisse sind garantiert, wenn sie ausdrücklich im Reiseangebot oder in Ihrer Buchungsbestätigung angegeben sind. Wir sind nicht verpflichtet, Anträge auf Änderung von Pauschalreisen zu bearbeiten. Für nicht-medizinische Anfragen erheben wir eine Verwaltungsgebühr von 27,00 €. Wir erheben außerdem eine Verwaltungsgebühr von 23,00 € für medizinische Anfragen. Es kann auch sein, dass Sie bei einem bestimmten Dienstleister an Ihrem Zielort einen Zuschlag für Sonderwünsche und/oder (nicht-)medizinische Anfragen zahlen müssen, wenn Sie dies bei der Ankunft beantragen. Dies ist der Fall, wenn mit dem Sonderwunsch oder dem (nicht-)medizinischen Bedarf zusätzliche Kosten verbunden sind. Nehmen wir zum Beispiel eine spezielle Ernährung. Wir empfehlen Ihnen erneut, uns bzw. Ihr Reisebüro im Voraus, also vor der Buchung, zu kontaktieren, um sich über die Erfüllung möglicher Sonderwünsche zu informieren.

5. STORNIERUNG IHRER PAUSCHALREISE

5.1 Allgemeines - Standard-Stornogebühren

Sie müssen uns oder - wenn Sie über einen Vermittler gebucht haben - Ihren Vermittler so schnell wie möglich informieren, wenn Sie Ihr Paket stornieren möchten. Wenn Sie stornieren, haben Sie eine Stornogebühr zu entrichten - der zu zahlende Betrag ist ein Prozentsatz des Gesamtpreises Ihres Pakets und hängt davon ab, wann Sie Ihr Paket stornieren. Alle nicht erstattungsfähigen Teile Ihres Pakets (wie z.B. ein Flugticket), die Ihnen zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt wurden (siehe auch Abschnitt 5.2), werden im Falle einer Stornierung in voller Höhe in Rechnung gestellt. Wir berechnen dann die folgenden Kosten für die verbleibenden Teile Ihres Pakets (oder für Ihr gesamtes Paket, sollte es keine nicht erstattungsfähigen Teile beinhalten):

Tage bis zur Abfahrt Prozentsatz des Reisepreises

Bis zu 30 Tage:	30%
22 bis 29 Tage:	45%
15 bis 21 Tage:	55%
8 bis 14 Tage:	65%
4 bis 7 Tage:	80%

3 Tage bis Abreisetag
(oder bei Nichterscheinen): 90%

Die Stornierung Ihres Pakets muss in der unter 8 beschriebenen Weise erfolgen.

5.2 Ausnahme von den üblichen Kündigungsgebühren

Wenn Sie vor der Buchung darüber informiert wurden, dass Stornierungsgebühren anfallen, die von den unter 5.1 bis 5.3 beschriebenen Situationen abweichen, werden Ihnen die zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilten Stornierungsgebühren in Rechnung gestellt.

5.3 Teilweise Stornierung

DEUTSCHE STAATSBÜRGER UND INFORMATIONEN ZU REISEDOKUMENTEN

Die nachstehend aufgeführten Informationen (die als vorvertragliche Informationen und/oder in den Buchungunterlagen enthalten sind) gelten ausschließlich für deutsche Staatsbürger. Falls Sie eine andere Staatsangehörigkeit oder eine zusätzliche (doppelte) Staatsangehörigkeit besitzen, bitten wir Sie, sich mit den zuständigen Behörden in Verbindung zu setzen

9.1 Gesundheitliche Informationen/Bedürfnisse

Ungeachtet der in diesen Bedingungen enthaltenen Informationen zu Reise-, Gesundheits- und Einwanderungsdokumenten (z. B. Reisepass/Visum) und Informationen zu Reisedokumenten sind Sie selbst für die Einhaltung der für Ihr(e) Reiseziel(e) geltenden Anforderungen/Empfehlungen verantwortlich. Sie sind dafür verantwortlich, dass die für Ihr(e) Reiseziel(e) geltenden Gesundheitsvorschriften und -empfehlungen eingehalten werden. Dazu gehören Impfungen und andere vorbeugende Maßnahmen zur Vorbeugung von Krankheiten, einschließlich - aber nicht beschränkt auf - COVID-19, und auch für alle grenzüberschreitenden Ausflüge, an denen Sie teilnehmen möchten. Informationen dazu erhalten Sie von Ihrem Arzt, mit dem Sie mindestens zwei Monate vor Ihrer Abreise sprechen sollten. Wenn Sie deutscher Staatsbürger sind, können Sie sich auch beim Robert Koch-Institut (RKI - Reiseimpfungen) und/oder beim (Bundesministerium für Gesundheit informieren. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden oder Kosten, die Ihnen entstehen, wenn Sie die Gesundheitsvorschriften an Ihrem Zielort nicht einhalten.

9.2 Reisepass und Visumdokumente

Sie müssen sich um korrekte, gültige Reisepässe und Visumdokumente für Ihr Paket kümmern und sicherstellen, dass diese allen Einwanderungsbestimmungen des Landes/der Länder, die Sie besuchen, entsprechen.

Für Auslandsreisen benötigen Sie einen gültigen Reisepass. Sie müssen sicherstellen, dass Ihr Reisepass für die Dauer Ihrer Pauschalreise und für jedes Land, das Sie besuchen, gültig ist. Bei einigen Reisezielen muss Ihr Reisepass noch eine bestimmte Gültigkeitsdauer haben, z. B. 6 Monate. Weitere Informationen finden Sie auf der Website des Auswärtigen Amtes www.auswaertiges-amt.de.

Wir sind nicht dafür verantwortlich, wenn Sie es versäumen, die entsprechenden Erkundigungen einzuholen und die für die Reise erforderlichen Pässe und Visumdokumente zu beschaffen.

Flugreisen in die USA und nach Kanada

Wenn Sie eine Pauschalreise in die USA oder nach Kanada gebucht haben, müssen Sie eine elektronische Reisegenehmigung einholen. Sie müssen diese Genehmigung online und mindestens 72 Stunden vor Ihrer Reise beantragen.

Für die Vereinigten Staaten benötigen Sie eine ESTA-Genehmigung (Electronic System for Travel Authorization), die Sie über das Internet beantragen können: <https://esta.cbp.dhs.gov>. Der Antrag kostet etwa 21,00 USD (dieser Betrag kann sich ändern).

Für Kanada benötigen Sie eine elektronische Reisegenehmigung (eTA), die Sie unter <https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/visit-canada/eta/apply.html> beantragen können. Der Antrag kostet etwa 7,00 CAD (dieser Betrag kann sich ändern).

Bitte bringen Sie einen Ausdruck der Genehmigung zum Check-in mit.

Wenn Sie die erforderliche Reisegenehmigung nicht im Vorfeld Ihrer Pauschalreise eingeholt haben, besteht die Gefahr, dass Sie am Ankunftsflughafen in den USA/Kanada aufgehalten werden und Ihnen die Einreise

in das Land verweigert wird. Wir übernehmen keine Haftung, wenn Ihnen die Einreise verweigert wird, weil Sie keine ESTA oder eTA (falls erforderlich) haben. Wir behalten uns das Recht vor, etwaige Bußgelder, Gebühren oder andere Kosten, die uns von den Behörden in Rechnung gestellt werden, weil Sie nicht über die korrekten Einreisepapiere verfügen, weiterzuleiten.

Bitte beachten Sie, dass dieser Absatz nicht nur für die Vereinigten Staaten und Kanada gilt, sondern auch für andere Länder, in denen eine ähnliche oder andere Art von (elektronischer) Reisegenehmigung erforderlich ist. Weitere Informationen zu Ihrem Reiseziel finden Sie auf der Website des Auswärtigen Amtes www.auswaertiges-amt.de.

Kinder und Kleinkinder

Kinder und Kleinkinder müssen für Reisen einen eigenen Kinderreisepass und/oder Personalausweis haben. Weitere Informationen finden Sie unter BMI - Reisepass für Kinder (für deutsche Staatsbürger). Eine Eintragung von Kindern in den Reisepass ihrer Eltern ist nicht mehr zulässig.

Wenn Sie mit einem Kind reisen, das einen anderen Nachnamen hat als der/die Erwachsene(n), mit dem/denen es reist, benötigen Sie möglicherweise ein zusätzliches Dokument, das von den Eltern, dem zweiten Elternteil oder dem/den gesetzlichen Vormund(en) des Kindes unterzeichnet ist und die Erlaubnis zum Reisen enthält. Die Anforderungen sind je nach Zielort unterschiedlich. Weitere Informationen finden Sie unter BMI - Reisepass für Kinder.

Visa

Aktuelle Informationen zu den Visabestimmungen finden Sie auf der Website des Auswärtigen Amtes www.auswaertiges-amt.de. Um Missverständnisse zu vermeiden, wird darauf hingewiesen, dass die Kosten für die Beantragung eines Visums (sofern erforderlich) nicht im Gesamtpreis Ihres Pakets enthalten sind.

9.3 Reisedokumente

Sie müssen sicherstellen, dass alle Informationen, die Sie uns oder Ihrem Reisebüro zur Verfügung stellen, korrekt sind. Sie müssen die Angaben in den Reisedokumenten (einschließlich Ihrer Buchungsbestätigung) rechtzeitig vor Ihrem Abreisedatum auf ihre Richtigkeit überprüfen. Sollte es Ungenauigkeiten geben, müssen Sie uns dies mitteilen, und wir behalten uns das Recht vor, die Kosten für erforderliche Änderungen gemäß Punkt 7 zu übernehmen.

Die restlichen Reisedokumente senden wir Ihnen digital zu, nachdem wir die vollständige Zahlung des Pauschalpreises von Ihnen erhalten haben - dies wird spätestens (3) Wochen vor Ihrem Abreisedatum der Fall sein. Obwohl digitale Reisedokumente und/oder Gutscheine (im Allgemeinen) an mehreren Reisezielen und/oder von mehreren Dienstleistern akzeptiert werden, empfehlen wir Ihnen, diese (nach dem Herunterladen) auch auszudrucken, damit Sie sie den Dienstleistern während Ihres Urlaubs vorlegen können. Wenn Sie einem Dienstleister keine ausgedruckte Kopie Ihrer Reisedokumente vorlegen können, kann der Dienstleister sich weigern, den entsprechenden Teil des Pauschalangebots zu erbringen. Das kann zum Beispiel bedeuten, dass Ihnen der Zutritt zum Flugzeug oder Ihr Aufenthalt verweigert wird. Die hierdurch entstehenden Kosten gehen zu Ihren Lasten.

10. DIE PAUSCHALREISE (ALLGEMEINES)

10.1 Laufzeit

Die Dauer Ihrer Pauschalreise wird im Reiseangebot und in Ihren Reiseunterlagen bestätigt. Es kann vorkommen, dass der tatsächliche Aufenthalt am Zielort weniger Tage umfasst als im Reiseangebot und in den Reisedokumenten angegeben (z. B. wenn Ihr Hin- oder Rückflug über Nacht stattfindet). Dies wurde absichtlich so gehalten, um Ihnen zu verdeutlichen, für wie viele Tage Sie eine Reiseversicherung abschließen sollten.

10.2 Höhere Gewalt, Haftung und Beschränkungen

Wir hoffen natürlich, dass die von Ihnen gebuchte Pauschalreise Ihre Erwartungen voll erfüllt. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass dies nicht der Fall ist, gilt Folgendes:

- die Bestimmungen in den ANVR-Reisebedingungen, Absatz 1 (Artikel 12).
- Wir übernehmen keine Haftung, wenn dies durch höhere Gewalt, einschließlich Unvermeidbarer und Außergewöhnlicher Umstände, verursacht wird oder wenn dies auf Sie oder einen Dritten zurückzuführen ist, der nicht von TUI mit der Erbringung der Reiseleistungen beauftragt wurde.
- Unsere Haftung für Schäden (einschließlich Kosten) ist jederzeit auf maximal den dreifachen (3x) Gesamtpreis Ihrer Pauschalreise beschränkt, es sei denn, der Schaden wurde von uns vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht. Die im vorstehenden Satz beschriebene Haftungsbeschränkung gilt auch nicht bei Personenschäden. Sollte ein Vertrag oder eine Verordnung der Europäischen Union Anwendung finden, behalten wir uns das Recht vor, uns auf einen anwendbaren Ausschluss oder eine Beschränkung der Haftung zu berufen, der/die durch solche Verträge/Verordnungen gewährt oder erlaubt wird.
- Alle Schadensersatzansprüche verjähren nach zwei Jahren. Das bedeutet, dass Sie Ihren Antrag auf Schadenersatz spätestens zwei Jahre nach Beendigung Ihrer Pauschalreise stellen oder gestellt haben müssen. Wenn Sie länger als zwei Jahre warten, können Sie einen solchen Anspruch nicht mehr geltend machen.

10.3 Rundreisen, Ausflüge und Fahrten

Im Falle einer Rundreise (einschließlich Fly & Drive) können wir Änderungen an Ihrer Unterkunft vornehmen. Wir sind dazu berechtigt, wenn es sich um eine unbedeutende Änderung handelt.

Für Gruppenreisen:

- Es kann sein, dass Sie in einer internationalen Gruppe reisen werden. Darüber hinaus können auch Gäste eines anderen Reiseveranstalters an Ihrer Pauschalreise teilnehmen.
- Der Reiseleiter wird nur während der Pauschalreise selbst anwesend sein und nicht an den Tagen vor oder nach der Reise.

10.4 Transfers

Wenn ein Transfer nicht in Ihrer Pauschalreise enthalten ist, müssen Sie Ihren eigenen Transport zu und von Ihrer Unterkunft organisieren.

Wenn ein Transfer in Ihrer Pauschalreise enthalten ist, gilt Folgendes:

- Transfers werden in der Regel von örtlichen Fahrern durchgeführt;
- die Transferdauer kann sich aufgrund von Staus auf den Straßen, der Entfernung zu Ihrer Unterkunft, Baustellen oder der Straßenqualität verlängern;
- für Gäste, die in anderen Unterkünften als Sie untergebracht sind, können unterwegs verschiedene Unterkünfte angefahren werden;
- wenn der Zugang zu Ihrer Unterkunft eingeschränkt ist, müssen Sie eventuell ca. 50-100 Meter mit Ihrem Gepäck zu Fuß gehen;
- der Gepäckraum kann begrenzt sein, und es werden keine Kinder-/Babysitze bereitgestellt; und
- Ihr Fahrer und/oder das Personal Ihrer Unterkunft oder anderer Dienstleister helfen Ihnen beim Ein- und Ausladen Ihres Gepäcks in die Busse.

Haustiere, Fahrräder, Rollstühle, Tauchausrüstungen, Surfbretter und andere größere Gegenstände oder übergroßes Gepäck können nicht immer im Bus befördert werden. Wenn Sie mit einem dieser Gegenstände reisen müssen, informieren Sie uns oder Ihr Reisebüro bitte, bevor Sie Ihre Pauschalreise buchen. Wenn möglich, kann gegen eine zusätzliche Gebühr ein spezieller Transfer für Sie organisiert werden.

Wenn Sie im Anschluss an einen Pauschalurlaub, der einen Transfer beinhaltet, eine Strandverlängerung wünschen, wird der Transfer von der Unterkunft zum Hafen oder Flughafen storniert. In diesem Fall erhalten Sie weder eine Rückerstattung noch einen neuen Transfer am Ende der Strandverlängerung.

10.5 Verlängerung und Änderungen während des Urlaubs

Wenn Sie sich während Ihrer Pauschalreise entscheiden, Ihren Aufenthalt in der letzten Unterkunft zu verlängern oder zu ändern, müssen Sie uns kontaktieren. Wenn möglich, werden wir Ihnen helfen, zusätzliche Vereinbarungen zu treffen. Wenn wir Ihren Wunsch nach einer Verlängerung oder Änderung erfüllen können, müssen Sie die zusätzlichen Kosten, die durch die Verlängerung oder Änderung entstehen, selbst tragen. Die Höhe dieser Kosten teilen wir Ihnen bei der Beantragung mit, und Sie müssen sie vor Ort an den Anbieter der Unterkunft zahlen.

10.6 Fragen, Probleme und Kontakt

Sie müssen uns sofort informieren, wenn Sie während Ihres Aufenthalts Fragen oder Probleme haben, damit wir das Problem für Sie lösen können. Wir sind 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche unter +4951144473900; erreichbar.

10.7 Medizinische Versorgung

Die Standards der medizinischen Versorgung im Ausland können im Allgemeinen niedriger sein als in der Bundesrepublik Deutschland. So kann es vorkommen, dass selbst einfache medizinische Einrichtungen nicht vorhanden sind (z. B. bei einer Safari oder einem Urlaub auf einer abgelegenen Insel). Bitte bedenken Sie dies, bevor Sie eine Buchung vornehmen.

10.8 Übergroßes Gepäck

Wenn Sie vorhaben, mit zusätzlichem Gepäck oder Gepäckstücken abweichender Größe zu reisen (z. B. Rollstuhl, Golf Tasche oder Tauchausrüstung), müssen Sie uns dies vor der Buchung mitteilen. Für die Beförderung von übergroßem Gepäck und Sportgeräten wird eine Gebühr erhoben, die am Tag der Reise zu entrichten ist. Wenn Sie übergroßes Gepäck nicht im Voraus buchen, können Sie möglicherweise keine Vorkehrungen für dessen Transport beim Einchecken am Flughafen oder während der in Ihrem Paket enthaltenen Transfers treffen. Dies ist auf den möglicherweise begrenzten Gepäckraum an Bord zurückzuführen.

11. DIE PAUSCHALREISE (LUFTVERKEHR)

11.1 Bedingungen für die Beförderung

Ihr Paket kann einen oder mehrere Flüge enthalten. In diesem Fall gelten für den Flug/die Flüge die allgemeinen Beförderungsbedingungen der ausführenden Fluggesellschaft(en).

Die ausführende(n) Fluggesellschaft(en) finden Sie in Ihren Reiseunterlagen; Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der meisten Fluggesellschaften finden Sie unter [General-Terms/Suppliers/Airlines](#). Sollten die Bedingungen Ihrer Fluggesellschaft nicht in der oben genannten Liste enthalten sein, wenden Sie sich bitte an den TUI Tours Kundenservice, Ihr Reisebüro oder an die Website der betreffenden Fluggesellschaft. Auf Anfrage können wir Ihnen auch Kopien der geltenden Beförderungsbedingungen zusenden. Die allgemeinen Beförderungsbedingungen werden von uns immer zugunsten der betreffenden Fluggesellschaft(en) festgelegt. Sie gelten daher auch in der Beziehung zwischen Ihnen und dieser(n) Fluggesellschaft(en). Darüber hinaus gelten die auf Ihrem Flugschein aufgedruckten zusätzlichen Bedingungen für Flugreisen.

11.2 Einchecken am Flughafen

Bitte planen Sie ausreichend Zeit für das Einchecken, die Sicherheitskontrolle und den Weg zu Ihrem Abfluggate am Flughafen ein. Wir empfehlen Ihnen, mindestens 2,5

Stunden vor der auf Ihrem Ticket angegebenen Abflugzeit am Flughafen einzuchecken, es sei denn, Ihr Reiseziel und/oder Ihre Fluggesellschaft verlangen, dass Sie früher einchecken. Bei einigen Fluggesellschaften können Sie auch vor Ihrem Flug online einchecken. Die für Ihren Flug/Ihre Flüge geltenden Check-in-Anforderungen sind in Ihren Reisedokumenten angegeben. Wenn Sie nicht rechtzeitig einchecken oder sich nicht rechtzeitig an Ihrem Abfluggate einfinden, kann es sein, dass Ihre Fluggesellschaft Sie nicht an Bord lässt. Unsere Mitarbeiter können Ihnen unter diesen Umständen bei der Organisation eines alternativen Fluges behilflich sein, aber wir haften nicht, wenn dies nicht möglich ist. Alle zusätzlichen Kosten für einen Ersatzflug gehen zu Ihren Lasten.

11.3 Abflugzeiten und Flughäfen

Die Abflugzeiten und Flughäfen finden Sie in Ihren Reisedokumenten, sie dienen nur als Richtwerte. Die Flugzeiten werden in Ortszeit angezeigt. Wir können nicht garantieren, dass sich die auf unserer Website oder in Ihren Reisedokumenten angegebenen Flugzeiten nicht ändern, daher sollten Sie Ihre Tickets immer überprüfen, sobald Sie sie erhalten. Wir werden Sie informieren, wenn sich Ihre ursprünglichen Abflugzeiten und/oder der Flughafen ändern.

11.4 Name auf dem Flugticket

Der Name auf Ihrem Ticket muss mit dem Namen in Ihrem Reisepass übereinstimmen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, dies zu überprüfen, wenn Sie Ihr(e) Flugticket(s) erhalten. Wenn der Name auf Ihrem Ticket nicht mit Ihrem Reisepass übereinstimmt, kann Ihnen die Fluggesellschaft die Beförderung verweigern. In diesem Fall muss je nach Fluggesellschaft und deren Bedingungen entweder ein neues Ticket ausgestellt oder Ihr Ticket geändert werden. Sie sind für alle zusätzlichen Kosten verantwortlich, die mit diesen Vorkehrungen verbunden sind (dies kann die Bezahlung eines neuen Tickets zum aktuellen Ticketpreis und alle anfallenden Änderungskosten beinhalten, die bis zu 100 % der Kosten des ursprünglichen Tickets betragen können).

11.5 Der Flug

Der Flugzeugtyp und die Fluggesellschaft können sich ändern, und einige Einrichtungen wie Unterhaltungsangebote oder Sitzplätze sind eventuell nicht gleichermaßen verfügbar. Wenn wir einen von Ihnen gebuchten Sitzplatztyp nicht anbieten können, erstatten wir Ihnen den Preis, den Sie für diese Option bezahlt haben. Kindermahlzeiten werden während eines Fluges normalerweise nicht serviert.

11.6 Beschädigung und Verlust des Gepäcks: Haftung der Fluggesellschaft

Wenn Ihr Gepäck nicht am Ankunftsflughafen ankommt oder beschädigt ist, müssen Sie dies unverzüglich dem Abfertigungsagenten der Fluggesellschaft melden und einen Bericht über die Unregelmäßigkeit des Gepäcks (Property Irregularity Report - PIR) ausfüllen. Um einen PIR-Bericht auszufüllen, benötigen Sie Ihre Bordkarte und Ihren Gepäckschein (den Sie beim Einchecken erhalten haben).

Wenn Sie der Fluggesellschaft den Verlust oder die Beschädigung Ihres Gepäcks nicht innerhalb von 7 Tagen nach Feststellung des Verlusts oder der Beschädigung melden, ist die Fluggesellschaft Ihnen gegenüber nicht haftbar.

Der Höchstbetrag der Entschädigung für Verlust, Verspätung oder Beschädigung von aufgegebenem Gepäck, der von Ihrer Fluggesellschaft gezahlt werden kann, ist nach internationalen Übereinkommen auf 1.131 Sonderziehungsrechten (SZR) begrenzt, was etwa 1.400 € entspricht (unterliegt jedoch Wechselkursschwankungen).

Wenn Sie mit Gepäck reisen, das diesen Höchstwert übersteigt, können Sie spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgeben und eine zusätzliche Gebühr an Ihre Fluggesellschaft entrichten.

11.7 Gewicht und Freigepäck

Jede Fluggesellschaft hat ihre eigenen Regeln für Handgepäck und aufgegebenes Gepäck. Wir teilen Ihnen vor der Buchung mit, welche Freigepäckoptionen Sie für jeden Flug, der in Ihrer Pauschalreise enthalten ist, haben. Informationen zu den meisten Fluggesellschaften finden Sie auch unter [General-Terms/Suppliers/Airlines](#). Sollten die Bedingungen Ihrer Fluggesellschaft nicht in der oben genannten Liste enthalten sein, wenden Sie sich bitte an den TUI Tours Kundenservice, Ihr Reisebüro oder besuchen Sie die Website der Fluggesellschaft.

Es gibt Beschränkungen für die Mitnahme von aufgegebenem Gepäck und Handgepäck, daher ist es wichtig, sich vor der Reise über die aktuellen Sicherheitsbestimmungen zu informieren.

Wertvolle und zerbrechliche Gegenstände (z. B. Kameras oder Schmuck) sowie Medikamente müssen als Handgepäck mit in die Kabine genommen werden. Dies ist auf die Möglichkeit eines Verlustes oder die verspätete Ankunft Ihres Gepäcks zurückzuführen.

Übergepäck und Sportausrüstung - Fluggesellschaften erheben bei der Abfertigung Übergepäckgebühren für aufgegebenes Gepäck oder Handgepäck, das das in Ihrer Buchung angegebene Gewicht oder die zulässige Größe überschreitet. Die Gebühren für das Übergepäck gehen zu Ihren Lasten. Außerdem müssen Sie für Sportgeräte und Gegenstände mit ungewöhnlicher Form (z. B. Surfbretter), die Sie auf Ihrer Pauschalreise mitnehmen möchten, extra bezahlen. Bitte informieren Sie uns, wenn Sie planen, mit Übergepäck, Sportausrüstung, einem Rollstuhl oder anderen größeren Gegenständen zu reisen oder wenn Punkt 10.8 Anwendung findet.

Buchen Sie übergroßes Gepäck nicht im Voraus, kann es sein, dass Sie beim Einchecken am Flughafen keine Vorkehrungen für dessen Beförderung treffen können.

11.8 Flüssigkeiten im Handgepäck

Aufgrund von Sicherheitsvorkehrungen dürfen Flüssigkeiten nur in begrenztem Umfang im Handgepäck mitgeführt werden: maximal 100 ml pro Behälter und maximal 1 Liter insgesamt. All dies muss in einem durchsichtigen, verschließbaren Beutel von ca. 20 x 20 cm verpackt sein.

Denken Sie daran, dass nicht nur Wasser und andere Getränke, sondern auch Gele, Pasten, Lotionen und der Inhalt von Spraydosen Flüssigkeiten sind. Toilettenartikel wie Zahnpasta, Rasierschaum, Haargel, Lipgloss und Cremes sind ebenfalls inbegriffen. Flüssigkeiten, die Sie am Flughafen in Duty-Free-Shops kaufen, werden Ihnen nach der Bezahlung in einem versiegelten Beutel ausgehändigt. Warten Sie mit dem Öffnen der Siegel bis nach der letzten Kontrolle am letzten Flughafen der Hin- oder Rückreise. Sie dürfen nur dann Flüssigkeiten in Ihre Koffer und Taschen packen, wenn sie als aufgegebenes Gepäck im Frachtraum des Flugzeugs transportiert werden.

11.9 Sitzplatzreservierung

Wenn bei der Buchung keine Sitzplatzreservierung möglich ist, verweisen wir auf die (Website der) ausführenden Fluggesellschaft, um zu überprüfen, ob eine Sitzplatzreservierung möglich ist. Wenn eine Sitzplatzreservierung möglich ist, können zusätzliche Kosten anfallen.

11.10 Reisen mit mehr als 8 Personen und Reisen mit Kleinkindern

Buchungen mit 8 oder mehr Personen

Sie müssen uns vor der Buchung benachrichtigen, wenn Sie eine Buchung für 8 oder mehr Personen vornehmen möchten. Einige Fluggesellschaften wenden für Gruppen von 8 oder mehr Personen andere Bedingungen und Tarife an.

Reisen mit Kleinkindern

Aufgrund der Sicherheitsvorschriften an Bord von Flugzeugen darf jeder Erwachsene nur ein Baby begleiten. Kleinkinder haben während des Fluges keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz, sondern dürfen auf dem Schoß ihrer erwachsenen

Begleitperson reisen.

12. DIE PAUSCHALREISE (UNTERKUNFT)

12.1 Beschreibung im Reiseangebot

Die Beschreibung der Unterkunft im Reiseangebot wird so objektiv wie möglich erstellt. Es könnte Unterschiede zwischen der Beschreibung im Reiseprospekt oder auf unserer Website einerseits und dem Preis und/oder den Bedingungen in der Preistabelle oder im Anhang andererseits geben.

In diesem Fall ist die Preistabelle oder der Anhang entscheidend. Bei einem Unterschied zwischen dem Reiseangebot, wie es in einem Reiseprospekt veröffentlicht wurde, und dem Reiseangebot, wie es auf unserer Website veröffentlicht wurde, ist das letztere maßgeblich. Das Gelände, auf dem sich die Unterkunft befindet, umfasst oft viele verschiedene Arten von Unterkünften oder verschiedene Zimmertypen: Grundriss, Abmessungen, Möbel und Aussehen können unterschiedlich sein. Das macht eine eindeutige Beschreibung manchmal schwierig. Auch die im Reiseangebot der Unterkunft abgedruckten Fotos und Texte bieten nur einen Eindruck von der Aufteilung, den Abmessungen, der Ausstattung und/oder der Aussicht. Daher ist es möglich, dass Ihr vor Ort erhaltener Aufenthalt von den Fotos im Reiseangebot abweicht. Es ist auch möglich, dass sich die Unterkunft zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Reiseangebots noch im Bau oder in der Renovierung befindet. In diesen Fällen werden Sie Computeranimationen oder Skizzen sehen, wie die Unterkunft aussehen wird.

Auch diese Animationen/Skizzen vermitteln nur einen Eindruck von der Aufteilung, den Abmessungen, der Einrichtung und/oder dem Aussehen. Wir können keine definitiven Angaben über die Aussicht und die Lage Ihrer Unterkunft machen, es sei denn, dies wurde in Ihren Reisedokumenten ausdrücklich zugesichert. Denken Sie daran, dass es insbesondere in städtischen Gebieten keine ungehinderte Sicht gibt.

12.2 Ausstattung der Unterkunft

Im Reiseangebot finden Sie die folgenden Beschreibungen:

- **Badewanne oder Dusche in der Unterkunft:** Wenn im Reiseangebot angegeben ist, dass die Unterkunft über eine Badewanne oder eine Dusche verfügt, ist es leider nicht möglich, in den Reiseunterlagen anzugeben, ob es sich um eine Badewanne oder eine Dusche handelt. In den Reisedokumenten wird eventuell nur „Dusche“ erwähnt. Am Zielort werden Sie sehen, welche der beiden Möglichkeiten für Ihre Unterkunft vorgesehen ist.
- **Einzelzimmer:** Wenn Sie sich für ein Einzelzimmer entscheiden, sollten Sie bedenken, dass dieses manchmal von geringerer Qualität und/oder weniger günstig ist als ein Doppelzimmer in derselben Unterkunft.
- **Zweibettzimmer:** Wenn Sie ein Doppelzimmer buchen, kann es sein, dass in den Reiseunterlagen ein Dreibettzimmer angegeben ist. Das bedeutet aber nicht, dass Sie in einem Dreibettzimmer wohnen werden. Wenn Sie zu zweit reisen, wird Ihnen ein Zimmer für zwei Personen zur Verfügung gestellt.
- **Dreibett- oder Vierbettzimmer, Familienzimmer oder Familiensuite:** Das Reiseangebot umfasst manchmal Dreibett- oder Vierbettzimmer, Familienzimmer oder Familiensuiten. In diesem Fall (und manchmal bei Familienzimmern) handelt es sich in der Regel um ein Doppelzimmer, in dem ein zusätzliches Bett, eine Schlafcouch oder eine Liege für die dritte oder vierte Person untergebracht ist. In Ihren Reiseunterlagen finden Sie ein Dreibettzimmer, wenn das Zimmer für bis zu drei Personen geeignet ist. Es heißt Vierbettzimmer, wenn das Zimmer bis zu vier Personen aufnehmen kann. Dies bedeutet nicht, dass Sie in einem (größeren) Dreibett- oder Vierbettzimmer untergebracht werden, wenn Sie mit weniger als der maximal zulässigen Personenzahl buchen.
- **Mindestbelegung oder Höchstbelegung:** Wenn Sie im Reiseangebot auf eine Bezeichnung wie „3/4-Pz 3 Pers“ (oder ähnlich) stoßen, bedeutet dies, dass für diese

Zimmerart eine Mindestbelegung gilt. In dem genannten Beispiel bedeutet dies für ein 3/4-Personenzimmer eine Mindestbelegung von 3 Personen. Ein Aufenthalt für zwei Personen in diesem Zimmer wird nicht als Buchung akzeptiert.

- Im Reiseangebot sind verschiedene Zimmertypen für die Unterkunft aufgeführt. Zur Verdeutlichung: Ein Doppel-/Dreibettzimmer, Dreibettzimmer oder Vierbettzimmer steht in der Regel für ein Standard-Doppelzimmer mit der Möglichkeit, eine dritte bzw. vierte Person unterzubringen. Es gibt zwei Möglichkeiten:

1. In der Regel gibt es zwei Queen-Size-Betten im Doppelzimmer, so dass das Zimmer bis zu vier Personen beherbergen kann. Ob Sie mit zwei oder vier Personen buchen, Sie erhalten das gleiche Zimmer; wenn Sie ein zusätzliches Bett anstelle eines Queen-Size-Bettes wünschen, wird dafür oft eine Gebühr erhoben.
2. Manchmal wird im Standard-Doppelzimmer für die dritte und/oder vierte Person ein Zusatzbett (sog. Rollbett, Liege oder Schlafsofa) aufgestellt; hierfür können Kosten anfallen. In Ihren Reisedokumenten ist die maximale Anzahl der Personen angegeben, die in Ihrem Zimmer übernachten können: Doppel-/Zweibettzimmer (max. zwei Personen), Dreibettzimmer (max. drei Personen) und Vierbettzimmer (max. vier Personen). Dies kann von der Anzahl der tatsächlich gebuchten Personen pro Aufenthalt zum Zeitpunkt der Buchung abweichen.

- **Appartements:** im Allgemeinen besteht ein 1-Zimmer-Appartement aus einem Wohn-/Schlafzimmer mit Kochnische oder einer separaten Küche. Ein 2- und 3-Zimmer-Appartement besteht in der Regel aus einem Wohn-/Schlafzimmer mit Kochnische oder separater Küche und 1 oder 2 Schlafzimmern. Die genauen Angaben entnehmen Sie bitte der Beschreibung im Reiseangebot.

- **Blick aufs Meer:** Ein Zimmer mit Meerblick bedeutet, dass Sie von Ihrem Zimmer oder Balkon aus auf das Meer blicken können. In einigen Fällen haben Sie einen vollen und schönen Blick auf das Meer. Beachten Sie jedoch, dass die Sicht in bestimmten Fällen eingeschränkt sein kann. Sie kann zum Beispiel (teilweise) durch Vegetation und Gebäude unterbrochen sein. Auch die Entfernung zum Meer kann recht groß sein.

- **Vorteilszimmer:** Die Bezeichnung „Vorteilszimmer“ steht für eine begrenzte Anzahl von Zimmern, die wir zu einem besonders günstigen Preis anbieten können. Diese Vorteilszimmer sind im Allgemeinen mit den Standardzimmern identisch. Es kann aber vorkommen, dass die Vorteilszimmer ungünstiger gelegen und kleiner sind.

12.3 Qualität der Unterkunft

Es gibt keinen (internationalen) Standard für Unterkünfte. Ihre Unterkunft wird von Dienstleistern zur Verfügung gestellt, die sich nach den örtlichen Standards richten. Das bedeutet, dass die Sicherheitsstandards im Ausland im Allgemeinen niedriger sein können als in Ihrem Heimatland. Jedes Land hat sein eigenes System zur Bewertung von Unterkünften. Wir veröffentlichen die touristische Kategorie der Unterkünfte, wie sie von den zuständigen Behörden des Ziellandes festgelegt wurde, wo sie verfügbar sind. Häufig legen diese Behörden subjektive Kriterien zugrunde, die auf lokalen Normen und Werten, Einrichtungen, Atmosphäre usw. beruhen.

Bei Unterkünften, die keine offizielle Touristenkategorie haben, werden wir versuchen, Ihnen eine Einschätzung des allgemeinen Standards der Unterkunft zu geben, um Ihnen die Entscheidung zu erleichtern, ob die Unterkunft für Sie geeignet ist. Unsere Bewertung konzentriert sich ausschließlich auf den Komfort und die verfügbaren Einrichtungen und wird in Sternen angegeben. Die Bedeutung der Sternklassifizierungen ist wie folgt:

- ***** Luxus
- **** Erste Klasse

- *** Mittelklasse
- ** Touristenklasse
- * Einfache Touristenklasse

Manchmal verwenden wir auch halbe Sterne, z. B.

***1/2. Das bedeutet, dass die Unterkunft besser als die Mittelklasse sein soll, aber nicht gut genug für die Erste Klasse. Zur Klassifizierung von Kreuzfahrtschiffen siehe 15.8.

12.4 Versorgung/Verpflegung

Oft verwendet das Reiseangebot eine kurze Beschreibung oder einen Code, der die Versorgungsstufe/Pensionsart angibt. Nachstehend finden Sie die Bedeutung dieser Beschreibungen und Codes:

- **Nur Zimmer (RO)** Wenn Sie diese Unterkunftsart buchen, sind Getränke und Mahlzeiten nicht enthalten. Denken Sie daran, dass Banken und Geschäfte in der Regel geschlossen sind, wenn Ihr Anreisetag in dieser Art von Unterkunft auf einen Samstag oder Sonntag fällt.
- **Bed & Breakfast (BB):** bedeutet, dass Sie am Morgen nach Ihrer Ankunft in der Unterkunft und jeden Morgen während Ihres Aufenthalts, auch am Abreisetag, ein Frühstück erhalten. Andere Mahlzeiten oder Getränke sind nicht enthalten.
- **Halbpension (HB)** bedeutet, dass Sie während Ihres Aufenthalts in dieser Unterkunftsart Frühstück und Abendessen erhalten. Wenn nicht anders angegeben, beginnt die Verpflegung in der Regel mit dem Abendessen am Anreisetag und endet mit dem Frühstück am Abreisetag. Andere Mahlzeiten und Getränke sind nicht inbegriffen (außer Kaffee und Tee zum Frühstück).
- **Vollpension (FB):** bedeutet, dass Sie während Ihres Aufenthalts in dieser Unterkunftsart Frühstück, Mittag- und Abendessen erhalten. Wenn nicht anders angegeben, beginnt die Verpflegung in der Regel mit dem Abendessen am Anreisetag und endet mit dem Frühstück oder Mittagessen am Abreisetag. Kaffee, Getränke, etc. (außer Kaffee und Tee zum Frühstück) sind nicht im Preis enthalten.
- **All Inclusive (AI):** bedeutet, dass Sie Frühstück, Mittag- und Abendessen sowie weitere Extras erhalten, die je nach Unterkunft variieren. Wir teilen Ihnen vor der Buchung mit, was in Ihrer bevorzugten All-Inclusive-Unterkunft in Ihrem Reiseangebot enthalten ist. Wenn nicht anders angegeben, beginnt die Versorgung in All-Inclusive-Unterkünften, sobald Sie eingekcheckt haben, und endet, wenn Sie auschecken.

Allgemeines: Wir stellen Ihnen allgemeine Informationen zu den Essenszeiten zur Verfügung, die jedoch nur als Richtwerte gelten und sich ändern können. Auch die Nutzung bestimmter Einrichtungen der Unterkunft kann sich ändern. Der Dienstleister kann Ihnen weitere Einzelheiten mitteilen. Wir übernehmen keine Verantwortung für geringfügige Änderungen wie diese. Das Frühstück wird in der Regel vor 10:00 Uhr serviert. In kleineren Unterkünften gibt es oft feste Essenszeiten. In Stoßzeiten kann das Abendessen und/oder Frühstück in zwei Schichten serviert werden. In der Nebensaison am Reiseziel kann das Angebot an Speisen und/oder Getränken geringer sein.

Kleiderordnung: In vielen Hotels gibt es eine Kleiderordnung für das Abendessen. Sie müssen in angemessener Kleidung zum Abendessen erscheinen (Herren sollten lange Hosen, Hemden mit Ärmeln und geschlossene Schuhe tragen, Damen lange Hosen oder Röcke/Kleider; keine Bade- oder Strandbekleidung). In einigen 5-Sterne- und 4-Sterne-Hotels kann von den Herren auch verlangt werden, dass sie zum Abendessen ein Sakko tragen. Bitte lesen Sie in der Beschreibung Ihrer Unterkunft nach, welche Kleiderordnung während Ihres Aufenthalts in der jeweiligen Unterkunft, die in Ihrer Pauschalreise enthalten ist, gilt. Bitte bedenken Sie dies beim Packen Ihres Gepäcks.

Manche Hotels veranstalten Weihnachts- und/oder Silvesterdinner. Bitte prüfen Sie vor der Buchung in der Beschreibung der Unterkunft, ob dies im Preis inbegriffen ist (bei einigen Unterkünften kann eine zusätzliche Gebühr

anfallen).

In manchen Unterkünften müssen Sie möglicherweise einen Tisch mit anderen Gästen teilen.

Wenn Sie einen späten Hin- und/oder frühen Rückflug haben, verpassen Sie möglicherweise das Abendessen am ersten Tag und/oder das Frühstück am letzten Tag und/oder andere Getränke und Snacks. Sofern verfügbar, wird Ihnen bei verspäteter Ankunft in der Unterkunft ein kaltes Gericht anstelle des Abendessens angeboten.

Die Menüfolge in Ihrer Unterkunft kann sich von Buffet auf Bedienung oder umgekehrt ändern.

Mahlzeiten für Kleinkinder und Kinder sind nicht im Preis Ihrer Pauschalreise enthalten, Sie müssen also selbst dafür sorgen. Wenn Sie Mahlzeiten für Kleinkinder und/oder Kinder wünschen, müssen Sie diese direkt beim Anbieter Ihrer Unterkunft bezahlt (nur die verfügbaren Mahlzeiten werden für Kleinkinder/Kinder angepasst).

Viele Anbieter von Unterkünften gestatten es Ihnen nicht, eigene Getränke oder Speisen in Ihr(e) Zimmer mitzunehmen.

Frühstück in Nordamerika:

Bei Unterkünften in den USA und Kanada ist das Frühstück nicht inbegriffen. Einige Dienstleister können ein zusätzliches leichtes Frühstück anbieten, aber das liegt in ihrem Ermessen.

12.5 Ankunft und Abreise

Das Einchecken in die Unterkunft ist normalerweise zwischen 14:00 und 18:00 Uhr am Anreisetag möglich. In Zeiten, in denen viel Betrieb ist, können die Check-in-Zeiten jedoch variieren.

Wenn Sie an einem Samstagnachmittag oder Sonntag anreisen, beachten Sie bitte, dass Geschäfte und Banken geschlossen sein können.

Das Auschecken aus der Unterkunft am letzten Tag Ihres Aufenthalts erfolgt in der Regel zwischen 10:00 und 12:00 Uhr.

Wenn die Check-in- und Check-out-Zeiten in Ihrer Unterkunft von den oben genannten Zeiten abweichen, wird dies entweder in Ihrem Reiseangebot und/oder Ihren Reiseunterlagen angegeben, oder Ihnen vom Anbieter der Unterkunft mitgeteilt.

In manchen Fällen ist es möglich, mit dem Anbieter der Unterkunft einen späteren Check-out zu vereinbaren. Wo dies möglich ist, kann der Dienstleister eine Gebühr erheben, die von Ihnen zu zahlen ist.

Bei manchen Dienstleistern können Sie Ihr Gepäck an der Rezeption zurücklassen, wenn Sie vor der Öffnung des Check-ins in Ihrer Unterkunft ankommen oder früher am Tag auschecken (dies geschieht auf eigenes Risiko). Möglicherweise können Sie die Einrichtungen der Unterkunft (z. B. das Schwimmbad - sofern vorhanden) nutzen, während Sie darauf warten, in Ihr Zimmer einzuchecken oder die Unterkunft zu verlassen, aber manche Dienstleister können dafür eine Gebühr verlangen. Wenn Sie später als geplant in Ihrer Unterkunft ankommen oder die Unterkunft früher als geplant verlassen müssen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung der nicht in Anspruch genommenen Übernachtungen, Mahlzeiten, Dienstleistungen und Einrichtungen, es sei denn, es liegt ein Verschulden unsererseits vor.

12.6 Bauarbeiten

Die Nachfrage nach beliebten Urlaubszielen steigt. Von Zeit zu Zeit sind Bauarbeiten unvermeidlich, vor allem wenn die Unterkunft das ganze Jahr über geöffnet ist. Das kann zu Lärm führen. Dazu können Arbeiten vor Ort, der Bau von Gebäuden, neuen Straßen usw. gehören. Wenn uns solche Arbeiten bekannt sind, werden wir Sie so schnell wie möglich darüber informieren, wenn wir glauben, dass diese Ihren Urlaub beeinträchtigen werden. Leider kann dies schwierig sein, da wir die Arbeiten nicht kontrollieren können und nicht immer wissen, wann sie stattfinden oder wie lange sie dauern werden. Wenn in Ihrer Unterkunft Bauarbeiten stattfinden, die voraussichtlich erhebliche Auswirkungen haben werden, und wir davon wissen, bieten wir Ihnen eine geeignete alternative Unterkunft an.

Wir übernehmen keine Haftung für Bauarbeiten, die im Auftrag Dritter (z. B. der Gemeindeverwaltung oder eines benachbarten Hotels) durchgeführt werden.

12.7 Neu gebaute Unterkünfte

Neu gebaute Unterkünfte können bereits vor ihrer Eröffnung gebucht werden. Bei Unterkünften, die sich zum Zeitpunkt Ihrer Buchung noch im Bau befinden, stellen wir Ihnen künstlerische Darstellungen und/oder computergenerierte Bilder des voraussichtlichen Aussehens der Unterkunft zur Verfügung, sofern wir diese vom Dienstleister erhalten haben.

Es ist möglich, dass manche Einrichtungen wie Geschäfte, Fitnessräume und Schwimmbäder bei Ihrer Ankunft noch nicht fertiggestellt sind. Wenn in Ihrem Reiseangebot ein Eröffnungsdatum für eine neue Unterkunft angegeben ist, bezieht sich dies auf das geplante Eröffnungsdatum der Unterkunft. Aufgrund verschiedenster Umstände, die sich unserer Kontrolle entziehen (z. B. Wetterbedingungen und langwierige Genehmigungsverfahren), kann es vorkommen, dass die neue Unterkunft und/oder die dazugehörigen Einrichtungen später geöffnet werden als in Ihrem Reiseangebot angegeben. Wir teilen Ihnen mit, wenn eine neue Unterkunft, die in Ihrer Buchung enthalten ist, nicht mehr verfügbar ist, und bieten Ihnen, wenn möglich, eine geeignete alternative Unterkunft an.

12.8 Parken: Flug- und Fahrpakete

Wenn Sie ein Fly & Drive-Paket gebucht haben, informieren wir Sie über die Parkmöglichkeiten an Ihrer Unterkunft, sofern möglich. Nicht alle Unterkünfte verfügen über Parkplätze vor Ort, so dass Sie stattdessen möglicherweise öffentliche Parkplätze in der Nähe Ihrer Unterkunft nutzen müssen. Es besteht keine Parkplatzgarantie. Wenn das Parken in Ihrer Pauschalreise enthalten ist, wird dies in Ihrem/n Reiseangebot/Reiseunterlagen bestätigt. Wenn dies nicht der Fall ist, müssen Sie möglicherweise auch für das Parken vor Ort bezahlen, falls Parkgebühren anfallen. Wenn Sie mit mehr als einem Fahrzeug unterwegs sind, müssen Sie immer für jedes zusätzliche Fahrzeug bezahlen. Wenn möglich, werden wir Ihnen einen Hinweis auf die anfallenden Parkgebühren geben, aber diese Gebühren können sich ändern und müssen von Ihnen am Zielort bezahlt werden. Normalerweise können Parkplätze nicht reserviert werden. Das Parken auf Privatgrundstücken und auf öffentlichen Parkplätzen erfolgt immer auf eigene Gefahr.

12.9 Heimtiere

Reisen mit Haustieren

Bitte teilen Sie uns vor der Buchung mit, ob Sie ein oder mehrere Haustiere mit auf Ihre Reise nehmen möchten. Wir können nicht garantieren, dass Haustiere von den Dienstleistern/Beförderern zugelassen werden, aber wir können eine Voranmeldung für Sie vornehmen. Bitte beachten Sie, dass die Mitnahme von Haustieren nicht in allen Ländern genehmigt ist und dass einige Fluggesellschaften die Beförderung von Haustieren nicht erlauben. In manchen Fällen darf Ihr Haustier mitfliegen, muss aber, je nach Beförderer, im Frachtraum des Flugzeugs transportiert werden.

Sie sollten eine Buchung mit Haustier(en) erst dann vornehmen, wenn wir Ihnen bestätigt haben, dass dies möglich ist. Wenn Sie eine Buchung vornehmen, ohne uns dies mitzuteilen, und später feststellen, dass Sie Ihr Haustier nicht mitnehmen können, werden unsere üblichen Stornierungs- oder Änderungsgebühren (gemäß Punkt 5 oder 6) fällig, wenn Sie sich entscheiden, Ihre Buchung zu stornieren oder zu ändern.

Wenn Sie Ihr Haustier mitbringen dürfen, beachten Sie bitte, dass es nur in Ihrer Unterkunft erlaubt ist und Sie es nicht in die öffentlichen/gemeinsamen Bereiche der Unterkunft mitnehmen können. Alle mit der Unterbringung eines Haustieres verbundenen Kosten müssen vor Ort bezahlt werden. Diese Kosten werden zum Zeitpunkt der Buchung an Sie weitergegeben.

Auch wenn wir im Folgenden einige allgemeine Informationen zur Verfügung gestellt haben, sind Sie selbst dafür verantwortlich, alle spezifischen Einreisebestimmungen zu erfüllen, die für Reisen mit Haustieren gelten (diese können von der Fluggesellschaft und/oder einem der Dienstleister

und/oder vor Ort an Ihrem Reiseziel von den örtlichen Behörden/Regierungen festgelegt werden). Sie sind auch für die Erfüllung der Einreisebestimmungen bei Ihrer Rückkehr verantwortlich.

Für die Einreise in einen EU-Mitgliedstaat ist ein EU-Heimtierausweis vorgeschrieben. Jedes Haustier muss außerdem gegen Tollwut geimpft und mit einem Identifikationschip versehen sein. Genauere Informationen zur Einreise in einen EU-Mitgliedstaat mit einem oder mehreren Haustieren finden Sie unter <https://food.ec.europa.eu/animals>. Erkundigen Sie sich rechtzeitig bei der Botschaft des Ziellandes/der Zielländer nach weiteren Verpflichtungen und Einreisebestimmungen. Weitere Informationen finden Sie unter - [BMEL - Haus- und Zootiere - Regelungen für Reisen mit Hunden, Katzen und Frettchen innerhalb der EU](#) und [Reisen mit Tieren: Diese Einreisebestimmungen gelten](#)

Bitte beachten Sie: Wir können nicht garantieren, dass Unterkünfte, in denen Haustiere nicht erlaubt sind, immer „haustierfrei“ sind.

12.10 Klimaanlage

In den meisten Urlaubsländern wächst das Bewusstsein für den Schutz der Umwelt. Wenn in Ihrem Reiseangebot angegeben ist, dass Ihre Unterkunft über eine Klimaanlage verfügt, kann es sein, dass diese nur während der heißesten Zeiten am Reiseziel funktioniert. Einige Klimaanlagen werden zentral gesteuert oder nach dem Ermessen des Dienstleiters betrieben. Eine Klimaanlage ist nicht immer geräuschlos, auch wenn sich der Motor der Anlage an der Außenseite Ihrer Unterkunft befindet. Möglicherweise sind nur die Schlafräume Ihrer Unterkunft mit Klimaanlagen ausgestattet. In Ihrem Reiseangebot erfahren Sie, ob für die Nutzung der Klimaanlage in Ihrer Unterkunft eine zusätzliche Gebühr anfällt. Wo dies der Fall ist, teilen wir Ihnen die entsprechenden Gebühren mit, die sich jedoch ändern können und von Ihnen vor Ort an den Dienstleister gezahlt werden müssen.

12.11 Balkon/Terrasse

In Ihrem Reiseangebot ist angegeben, ob Ihre Unterkunft über eine Terrasse (bei Zimmern im Erdgeschoss) oder einen Balkon (bei Zimmern in höheren Etagen) verfügt. Die Größe der Balkone variiert je nach Unterkunft/Zimmer (eine Unterkunftsart kann auch unterschiedlich große Balkone haben). Wenn Sie ein Zimmer mit Balkon gebucht haben, beachten Sie bitte, dass die Balkone in den meisten Fällen nur Platz für ein oder zwei Stühle bieten, aber keinen Tisch oder Platz zum Sonnenbaden/Liegen. Wenn in der Beschreibung Ihres/r Reiseangebots/Reiseunterlagen von einem französischen oder Juliette-Balkon die Rede ist, bedeutet dies, dass Ihr Zimmer zwar über Glastüren verfügt, Sie aber nicht unbedingt auf den Balkon hinausgehen können, da er nur eine geringe Raumtiefe hat. Wenn Sie mit Kindern reisen, dürfen Sie ein Kind niemals unbeaufsichtigt auf Ihrem Balkon lassen.

12.12 Betten/Kinderbetten

Die Standardbetten in den Unterkünften sind in der Regel 1,80 m lang und eignen sich möglicherweise nicht für größere Kunden. Die Anzahl der Standardbetten, die in Ihrer Unterkunft enthalten sind, wird in Ihrem/n Reiseangebot/Reiseunterlagen angegeben.

Wenn Sie ein Zimmer buchen, in dem Zustellbetten für eine dritte und/oder vierte Person zur Verfügung gestellt werden, handelt es sich bei dem/den Zustellbett(en) in der Regel um ein Klappbett, ein Schlafsofa oder eine Liege. Diese können oft nur im Wohnbereich Ihrer Unterkunft platziert werden. Wenn zusätzliche Betten aufgestellt werden, kann der verfügbare Platz in Ihrer Unterkunft enger werden.

Wenn Sie mit Kindern unter einem Kinderpreis reisen, wird ein zusätzliches Kinderbett in das Doppelzimmer von 2 Vollzahlern gestellt, sofern verfügbar.

Sofern nicht anders angegeben, sind Kinderbetten nicht im Preis Ihrer Pauschalreise enthalten und müssen bei Ankunft in Ihrer Unterkunft bezahlt werden. Wenn Sie ein Kinderbett benötigen, teilen Sie uns dies bitte vor der Buchung mit, damit wir prüfen können, ob Ihre Unterkunft über Kinderbetten verfügt. Bitte beachten Sie jedoch, dass die

Verfügbarkeit nicht garantiert werden kann. Während der Hochsaison kann die Anzahl der Kinder/Kleinkinder die Anzahl der in Ihrer Unterkunft verfügbaren Kinderbetten übersteigen, so dass es eventuell nicht möglich ist, diese bereitzustellen.

12.13 Kochgelegenheit und Mobiliar

Die meisten Appartements, Bungalows und Villen verfügen über eine offene Küche oder Kochnische: ein nicht abgeschirmter Teil des Wohnzimmers, in dem sich ein Kühlschrank, ein Herd (Gas oder elektrisch) und eine kleine Spüle befinden. In vielen Fällen sind die Küchen und Kochnischen nur für die Zubereitung einfacher Mahlzeiten geeignet. Dies erfordert manchmal etwas Improvisation, da die Küchenutensilien, die Sie von zu Hause gewohnt sind, möglicherweise nicht zur Verfügung stehen. Außerdem besteht der Herd in der Regel nur aus zwei Kochfeldern, von denen eines nur zum Warmhalten von Speisen dient. Die Einrichtung der Unterkunft, einschließlich der Qualität, z. B. der Innenausstattung und der Sanitäranlagen, kann einfacher sein, als Sie es von zu Hause gewohnt sind.

12.14 Reinigung und Bettwäsche

Allgemeines: Ihre Unterkunft wird bei Ihrer Ankunft sauber übergeben. Wenn die Reinigung in Ihrer Unterkunft inbegriffen ist, wird dies in Ihrem Reiseangebot bestätigt. Wir bestätigen Ihnen in Ihrem Reiseangebot, ob zusätzliche Gebühren für die Reinigung Ihrer Unterkunft anfallen.

Wenn Ihre Unterkunft einen Hotelaufenthalt einschließt, erfolgt die Reinigung in der Regel täglich, aber möglicherweise nicht an Sonn- und Feiertagen. Wenn Sie mit der Qualität der Reinigung nicht zufrieden sind, müssen Sie dies immer direkt dem Dienstleister Ihrer Unterkunft melden. Er kann dann während Ihres Aufenthalts Maßnahmen ergreifen, um dies für Sie zu beheben.

Bitte beachten Sie, dass Sie, wenn Ihre Unterkunft aufgrund Ihres Verhaltens mehr als das übliche Maß an Reinigung vor Ort benötigt, für alle zusätzlichen Gebühren, die der Dienstleister erhebt, aufkommen müssen.

Sofern nicht anders angegeben, sind Bettwäsche/Handtücher in Ihrer Unterkunft ohne Aufpreis enthalten. Wenn hierfür zusätzliche Kosten anfallen, werden diese in Ihrem Reiseangebot angegeben. Wenn Ihr Reiseangebot bestätigt, dass die Bettwäsche/Handtücher einmal pro Woche gewechselt werden, bedeutet dies, dass die Wäsche am Ende der Woche gewechselt wird. Wenn Sie nur eine Woche bleiben, wird die Wäsche während Ihres Aufenthaltes nicht gewechselt.

12.15 (Lärm-)Belästigung

An vielen beliebten Reisezielen herrscht in der Hochsaison und während der Ferienzeiten (einschließlich der lokalen Feiertage an Ihrem Reiseziel) ein reger Betrieb. Viele Hotels und Unterkunfts-komplexe organisieren tagsüber und nachts alle möglichen Sport- und Unternehmungsaktivitäten.

Wenn Ihre Unterkunft über eine Bar verfügt (z. B. in Hotels), kann es sein, dass Sie etwas Lärm hören, der sogar außerhalb der normalen Öffnungszeiten liegt, die am Zielort gelten. Es kann auch sein, dass tagsüber und/oder abends Veranstaltungen wie Live-Musik, Filme oder Diskotheken zur Unterhaltung stattfinden, die etwas Lärm verursachen können. Wenn in Ihrer Unterkunft Entertainment angeboten wird, wird dies in Ihrem Reiseangebot angegeben (siehe auch Artikel 13.2).

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie eine Unterkunft und/oder ein Reiseziel wählen, das Ihren Anforderungen entspricht. Wenn in Ihrem Reiseangebot von einer „belebten Umgebung“, einer „zentralen Lage“ oder „in der Nähe oder in Gehweite von Bars und Restaurants“ die Rede ist, bedeutet dies in der Regel, dass es in der Nähe ein angenehmes Treiben an Unterhaltungsmöglichkeiten und/oder Verkehr gibt.

Absolute Ruhe nach 22:00 Uhr kann nicht garantiert werden. Wenn Sie lärmempfindlich sind, empfehlen wir Ihnen, keine Unterkunft mit Disco, (Pool-)Bar oder Unterhaltungsangeboten oder in der Nähe des Nachtlebens oder verkehrsreicher Straßen zu wählen.

Leider können manche Urlauber lauter sein, als Ihnen lieb ist. Dies liegt außerhalb unserer Kontrolle und wir sind daher nicht für ihr Verhalten verantwortlich oder haftbar.

12.16 Insekten/Schädlinge/Streuner

Insekten (wie Ameisen, Stechmücken, Bettwanzen und Schaben) sind in wärmeren Klimazonen häufiger anzutreffen. Dies ist in der Regel nicht auf unzureichende Hygiene zurückzuführen. Wir empfehlen Ihnen, sich gut zu bedecken und abends und in bewaldeten Gebieten Insektenschutzmittel zu verwenden. Wenn möglich, sollten Sie Lebensmittel in Plastiktüten verpacken und im Kühlschrank aufbewahren. Wir raten Ihnen, das Vorhandensein von Ungeziefer dem Dienstleister zu melden, damit dieser Abhilfe schaffen kann. Streunende Katzen und Hunde sind an vielen Orten zu finden. Leider lässt sich die Anwesenheit dieser Tiere und unerwünschten Insekten nie ganz ausschließen.

12.17 Wasser, Strom, Solarenergie und Abwasserentsorgung

Leitungswasser ist in der Regel nicht als Trinkwasser in dem/den im Reiseangebot genannten Reiseziel(en) vorgesehen.

Leitungswasser und Schwimmbadwasser können auch salzig und/oder chlorhaltig sein. In einigen Urlaubsorten kann es zu Problemen mit der Strom- und Wasserversorgung (Sanitäranlagen oder Abflüssen) usw. kommen. Dies wird häufig von den lokalen Behörden verursacht, die vorübergehende Schließungen oder Verteilungen vornehmen. Was die Elektrizität betrifft, so sind Probleme in der Regel auf eine Überlastung des örtlichen Stromnetzes zurückzuführen. Wir übernehmen keine Haftung für Unannehmlichkeiten und/oder Schäden, die sich daraus ergeben. Die Warmwasserversorgung (Duschen) und die Stromversorgung werden teilweise mit Solarenergie betrieben. Dies bedeutet, dass bei schlechtem Wetter oder bei häufigem Gebrauch von Warmwasser und/oder Strom in der Unterkunft diese Einrichtung möglicherweise nicht ausreicht. Wenn sich das Reiseangebot auf eine Badewanne bezieht, kann es sein, dass der Badewannenstöpsel/-stopfen nicht vorhanden ist. Der Grund dafür ist, dass die Unterkünfte Wasser und Energie sparen. Duschvorhänge sind an vielen Reisezielen nicht vorhanden. In einigen Unterkünften ist es aufgrund empfindlicher Systeme nicht erlaubt, Toilettenpapier herunterzuspülen. In diesem Fall müssen Sie es in den bereitgestellten Mülleimer entsorgen. In den meisten Appartements oder Bungalows ist der Grundverbrauch an Energie im Reisepreis enthalten. Wenn Sie diesen Grundverbrauch überschreiten, können Ihnen (auf der Grundlage des „normalen“ Energieverbrauchs) vor Ort zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt werden.

12.18 Resortgebühr und Schließfachmiete

Einige Hotels (insbesondere in den Vereinigten Staaten) erheben eine „Resortgebühr“. Die Resortgebühr wird in der Regel pro Tag und pro Person erhoben. Sie sind verpflichtet, diese vor Ort in Ihrer Unterkunft zu bezahlen.

Sofern vorhanden, empfehlen wir Ihnen, ein Bankschließfach zu benutzen. Diese können in den meisten Unterkünften angemietet werden. In einigen Unterkünften ist die Anmietung eines Schließfachs obligatorisch. Wir empfehlen Ihnen außerdem, die Menge an Bargeld und Wertgegenständen (wie Schmuck und kleine Elektrogeräte), die Sie in den Urlaub mitnehmen, zu begrenzen.

Wir geben Ihnen in Ihrem Reiseangebot einen Hinweis auf die anfallenden Resortgebühren und/oder die Schließfachmiete, sofern bekannt. Die Höhe der Resortgebühr und/oder der Schließfachmiete wird von uns nicht festgelegt und kann jederzeit geändert werden.

12.19 Sonnenschirme und Sonnenliegen

In Ihrem Reiseangebot wird möglicherweise erwähnt, dass Sonnenschirme oder Sonnenliegen in Ihrer Unterkunft

verfügbar sind. Aufgrund der Nachfrage ist die Anzahl der verfügbaren Sonnenschirme und Liegen in der Regel nicht ausreichend für die Gesamtzahl der Gäste, die in der Unterkunft übernachten (insbesondere in größeren Unterkünften). Es ist daher möglich, dass Sie an manchen Tagen keinen Sonnenschirm und/oder keine Sonnenliege zur Verfügung haben. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Erstattung eines Teils des von Ihnen gezahlten Reisepreises.

12.20 Obligatorischer Aufpreis für das Abendessen an Weihnachten und Silvester

Viele Unterkünfte bieten an Feiertagen wie Weihnachten, zweiter Weihnachtsfeiertag und Neujahr besondere Mahlzeiten an. Wenn diese Mahlzeiten in Ihrer Pauschalreise enthalten sind, wird dies in Ihrem Reiseangebot bestätigt. Bitte beachten Sie jedoch, dass viele Unterkünfte einen obligatorischen Zuschlag für Mahlzeiten an den Weihnachtstagen, dem zweiten Weihnachtsfeiertag und dem Neujahrstag erheben. Diese Zuschläge und die darin enthaltenen Mahlzeiten sind je nach Unterkunft unterschiedlich.

13. LOKALE EINRICHTUNGEN, AUSFLÜGE UND AKTIVITÄTEN

13.1 Nutzung von Einrichtungen (Allgemeines)

Ihr Reiseangebot kann Preisangaben für optionale Extras wie Sportanlagen, Sauna, Schwimmbäder und andere Einrichtungen in Ihrer Unterkunft oder in der Nähe enthalten, die Sie gegen eine zusätzliche Gebühr (vor Ort zu zahlen) nutzen können.

Andere Leistungen wie Minibar, Nutzung von Spielen oder Fernsehkanälen, Diskotheken usw. sind in der Regel nicht im Preis Ihres Pakets enthalten. Ist eine dieser Leistungen in Ihrem Paket enthalten, wird dies in Ihrem Reiseangebot angegeben. Die Öffnungszeiten der Einrichtungen können Sie vor Ort in Ihrer Unterkunft erfragen.

13.2 Lokale Aktivitäten

Unser Reiseleiter oder Vertreter an Ihrem Reiseziel kann Ihnen nur als Vermittler/Agent Lokale Aktivitäten vorstellen. Lokale Aktivitäten, die Sie vor Ort buchen, sind nicht in Ihrem Pauschalurlaub enthalten. Der Vertrag für die vor Ort gebuchten Aktivitäten wird zwischen Ihnen und dem lokalen Anbieter geschlossen. Der lokale Anbieter ist für die Durchführung der Lokalen Aktivitäten verantwortlich. Wir übernehmen keine Haftung für Schäden, die während Ihrer Teilnahme an diesen Lokalen Aktivitäten entstehen. Vergewissern Sie sich daher vor der Teilnahme, dass Sie über die Art und das Risiko dieser Lokalen Aktivitäten gut informiert sind, auch wenn Sie eine Reiseversicherung haben.

In manchen Fällen kann eine zusätzliche Versicherung für die von Ihnen gebuchte Lokale Aktivität erforderlich sein. Das Vermittlungsverhältnis zwischen Ihnen und uns in Bezug auf die Aktivitäten vor Ort unterliegt den ANVR-Reisebedingungen, Absatz 3 (abrufbar unter <https://www.anvr.nl/Reisebedingungen>). Die Lokalen Aktivitäten finden bei ausreichender Beteiligung statt. Ob sie stattfinden, hängt auch oft von den jahreszeitlichen Bedingungen und/oder den Wetterbedingungen ab.

Im Rahmen unserer Vermittlerrolle stellen wir so viele Informationen wie möglich über die Preise der Lokalen Aktivitäten zur Verfügung.

Die Ausflugsprogramme enthalten keine Eintrittsgelder für Sehenswürdigkeiten und Gebäude, sofern nicht anders angegeben. Bei Inanspruchnahme eines örtlichen Stadtführers werden die Kosten für diesen auf die gesamte Gruppe aufgeteilt. Die Teilnahme an Führungen ist freiwillig. In Ihren Reisedokumenten finden Sie Informationen über Eintrittsgelder und Kosten für Reiseführer. Diese Preise sind eine Schätzung und können sich ändern. Die Reihenfolge, in der die Ausflüge durchgeführt werden, kann geändert werden. In Ausnahmefällen kann beschlossen werden, einen Ausflug nicht stattfinden zu lassen.

13.3 Tauchen

Wir raten Ihnen dringend vom Tauchen ab, wenn Sie an einer Krankheit leiden, die Sie einem erhöhten Risiko aussetzt, wie z. B. Asthma, Lungen-, Herz- und/oder

Ohrenprobleme. Wir empfehlen Ihnen, innerhalb von 12 Stunden nach der Ankunft Ihres Flugs und innerhalb von 24 Stunden vor Ihrem Rück- oder Weiterflug nicht zu tauchen. Ihr Hausarzt kann Ihnen weitere Informationen über Gesundheitsrisiken beim Tauchen geben. Wenn Sie ohne Begleitung tauchen, sind Sie für den Besitz eines gültigen Tauchscheins verantwortlich.

13.4 Kauttionen

Bei Ihrer Ankunft in der Unterkunft werden Sie möglicherweise aufgefordert, eine Kauttion in der Landeswährung zu hinterlegen. Diese Kauttion dient unter anderem zur Deckung aller oder eines Teils der Wiederbeschaffungskosten für verlorene gegangene, zerbrochene oder von Ihnen beschädigte Gegenstände sowie aller zusätzlichen Kosten, die während Ihres Aufenthalts entstehen.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, Ausrüstung zu mieten (z. B. Fahrräder, Wassersportgeräte und/oder Autos), müssen Sie bei Ihrer Ankunft eine zusätzliche Kauttion hinterlegen.

Kauttionen sind in der Regel per Kreditkarte zu zahlen. Einige Anbieter/Dienstleister können jedoch eine Debitkarte oder Barmittel als Sicherheit akzeptieren. Dies ist nicht immer im Reiseangebot angegeben. Es kann auch erforderlich sein, dass Sie Ihren Reisepass und/oder Führerschein während Ihres Aufenthalts beim Dienstleister hinterlegen.

Am Tag Ihrer Abreise und/oder bei Rückgabe der Mietgegenstände werden Ihnen die gemäß diesem Abschnitt 13.4 geleisteten Kauttionen zurückerstattet, sofern Sie Ihre Unterkunft/Mietgegenstände unbeschädigt zurückgeben.

Wurde die Kauttion mit einer Kreditkarte (oder, sofern akzeptiert, mit einer Debitkarte) hinterlegt, wird sie wieder auf dieselbe Karte zurückgebucht. Wenn die Kauttion in Barmitteln ausgestellt wurde, wird Ihnen dieser Betrag zurückerstattet.

Die Dienstleister ziehen die Kosten für die Beschädigung oder den Verlust von Eigentum oder Inventar, den Verbrauch von Gas, Strom, Wasser, zusätzliche Reinigungskosten, Wechsel der Bettwäsche usw. ab (wenn diese Kosten nicht in den Gesamtkosten Ihres Pakets enthalten sind).

Bitte beachten Sie, dass Sie, wenn Sie am letzten Tag Ihres Aufenthalts frühmorgens abreisen, den Dienstleister bitten sollten, eine Überprüfung Ihrer Unterkunft durchzuführen und die Kauttion am Vorabend zurückzuerstatten. Wir übernehmen keine Haftung für eine unrechtmäßige Einbehaltung der gesamten oder eines Teils der Kauttion. Das Gleiche gilt, wenn Sie vergessen haben, Ihre Kauttion zurückzufordern. Dies betrifft Sie und den Dienstleister. Auch können wir hier nicht vermitteln.

13.5 Benutzung von Schwimmbädern und Stränden

In einigen Ländern ist in einem Schwimmbad aus hygienischen Gründen das Tragen einer Badekappe vorgeschrieben. Außerdem kann das Schwimmen in Surfshorts, Boxershorts, T-Shirts oder mit Sonnencreme nicht gestattet sein. Ballspiele und die Verwendung von Gummiteilen in Schwimmbädern usw. sind in der Regel nicht erlaubt.

In einigen Reisezielen (insbesondere in südlichen Ländern) wird am Nachmittag eine Siesta gehalten. Während dieser Zeit wird von Ihnen erwartet, dass Sie sich ruhig verhalten, und die Schwimmbäder sind normalerweise geschlossen. In der Vor- und Nachsaison sind nicht alle Schwimmbäder geöffnet. An manchen Stränden müssen Sie für den Zugang zum Strand bezahlen. Es kann auch vorkommen, dass Sie einen Strandkorb mieten müssen, wenn Sie den Strand benutzen wollen; in diesem Fall ist dies nicht im Gesamtpreis Ihrer Pauschalreise enthalten.

14. AUTO- UND WOHNMOBILVERMIETUNG

In Ihrem Reiseangebot wird angegeben, ob die Anmietung eines Autos oder Wohnmobils in Ihrer Pauschalbuchung enthalten ist.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie während Ihres Urlaubs ein Auto, Wohnmobil oder ein anderes Fahrzeug mieten

möchten, ist dies nicht Teil Ihrer Pauschalbuchung. Der Vertrag für eine solche Anmietung wird direkt zwischen Ihnen und dem Anbieter dieser Dienstleistung geschlossen.

Sie müssen während der gesamten Mietdauer einen gültigen Führerschein mit sich führen.

14.1 Mietdauer

Die Autovermietung wird pro Tag (24 Stunden) berechnet. Wenn Sie zum Beispiel Ihren Mietwagen am Montag um 09:00 Uhr morgens für drei Tage abholen, endet die Mietdauer am Donnerstag um 09:00 Uhr morgens. Wenn Sie den Mietwagen später zurückgeben, wird ein zusätzlicher Tag berechnet. Wenn Sie Ihren Mietwagen vor Ablauf der Mietzeit zurückgeben, haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung der nicht genutzten Mietdauer. Wenn Sie den Mietwagen an einem anderen als dem vereinbarten Ort zurückgeben, werden zusätzliche Gebühren fällig. Bitte achten Sie bei der Fahrzeuermietdauer auf Ihre Flugzeiten.

14.2 Mietmodelle

Alle im Reiseangebot genannten Automarken und -typen dienen nur als Beispiel. Sie können am Tag der Abholung einen Mietwagen einer anderen Marke oder eines anderen Typs erhalten. Das Auto wird jedoch der gleichen Kategorie angehören, die Sie reserviert haben. Wenn ein Mietwagen ausdrücklich im Reisepreis enthalten ist, handelt es sich in der Regel um einen Wagen der Kategorie A oder B/Basis oder Standard. Sollte dieses Auto nicht für alle Passagiere und das Gepäck passen, empfehlen wir Ihnen, gegen einen Aufpreis ein größeres (oder zusätzliches) Auto zu reservieren.

14.3 Abholung des Mietwagens

In Ihren Reisedokumenten finden Sie genaue Informationen über den Standort Ihres Mietwagens. Die Abholung des Mietwagens erfolgt in der Regel am Ankunftsflughafen (möglicherweise müssen Sie einen Shuttlebus, ein Taxi oder ein anderes Verkehrsmittel benutzen, um zur Abholstation zu gelangen). Manchmal müssen Sie Ihren Mietwagen jedoch in einem städtischen Büro abholen. In anderen Fällen kann in Ihrem/n Reiseangebot/Reiseunterlagen bestätigt werden, dass Ihr Mietwagen bei Ihrer Ankunft an Ihrer Unterkunft geparkt wird oder dass er Ihnen an Ihrer Unterkunft übergeben wird. In der Regel müssen Sie Ihren Mietwagen an dem Ort zurückgeben, an dem Sie ihn abgeholt haben, aber in Ihren Reisedokumenten ist der genaue Ort angegeben. Wenn die Miete in Ihrem Pauschalangebot enthalten ist, wird in Ihrem/n Reiseangebot/Reisedokumenten aufgeführt, was diese beinhaltet. Vergewissern Sie sich bei der Unterzeichnung des Mietvertrags, dass Ihnen nicht gegen Ihren Willen zusätzliche Produkte und Dienstleistungen oder Kosten in Rechnung gestellt werden - sollte es nach Ablauf der Mietzeit zu Unstimmigkeiten kommen, können wir nichts für Sie tun. Dies ist eine Angelegenheit zwischen Ihnen und der Autovermietung.

14.4 Kreditkarte erforderlich

Für alle Autovermietungen ist eine international akzeptierte Kreditkarte erforderlich. Diese Kreditkarte muss auf den Namen des Hauptfahrers eingetragen sein. Die Karte wird verwendet, um eine eventuell erforderliche Kauttion vor der Nutzung des Mietwagens zu hinterlegen (siehe auch Punkt 13.4) und/oder um Extras zu bezahlen, die nicht im Reisepreis enthalten sind. Alle anderen Zahlungsmittel werden in der Regel nicht akzeptiert.

14.5 Altersbedingungen

Häufig werden Bedingungen hinsichtlich des Alters des Hauptfahrers und der Anzahl der Jahre, die der Hauptfahrer im Besitz eines gültigen Führerscheins sein muss, gestellt. Diese Bedingungen sind von Land zu Land unterschiedlich. Es liegt an Ihnen zu prüfen, ob es Bedingungen gibt, die Sie während Ihrer Reise einschränken könnten.

14.6 Versicherung und Beschädigung des Mietwagens

Erkundigen Sie sich bei der Autovermietung über die für Ihren Mietwagen geltenden Versicherungsbedingungen, insbesondere darüber, was abgedeckt ist und was nicht, bevor Sie den Mietwagen benutzen. Möglicherweise gibt es auch eine Selbstbeteiligung, die Sie im Schadensfall zu tragen haben.

Bitte beachten Sie, dass die Versicherung in der Regel nicht für Reifen-, Unterboden- und Glasschäden, Schäden, die durch das Verschulden des Fahrers verursacht werden (z. B. fahrlässiges/unvorsichtiges Fahren, Fahren unter Alkohol-, Medikamenten- oder Drogeneinfluss), Diebstahl des Mietwagens, wenn die Schlüssel unbeaufsichtigt im Auto gelassen werden und/oder wenn Sie die falsche Kraftstoffsorte tanken, aufkommt. Wenn Sie mit Ihrem Mietwagen Landesgrenzen überschreiten wollen, sollten Sie bei der Autovermietung nachfragen, ob dies erlaubt ist.

Wir empfehlen Ihnen, bei der Abholung Ihres Mietwagens zu überprüfen, ob er funktionstüchtig ist und keine Schäden aufweist. Dies dient Ihrer eigenen Sicherheit und kann dazu beitragen, Unstimmigkeiten zwischen Ihnen und dem Vermieter über eventuelle Schäden zu vermeiden, wenn Sie den Mietwagen abholen oder zurückgeben. Prüfen Sie auch, ob der Mietwagen über ein Reserverad usw. verfügt. Wenn Sie Ihren Mietwagen bei der Abholung nicht in Ordnung und/oder beschädigt vorfinden, müssen Sie den Autovermieter sofort benachrichtigen und sich einen Nachweis darüber beschaffen (z. B. Fotos) - wir empfehlen Ihnen, dies schriftlich zu tun.

Sie sind für alle Kosten verantwortlich, die dem Autovermieter entstehen, wenn der Mietwagen während der Mietzeit bei Ihnen beschädigt wird. Diese Kosten müssen Sie direkt mit der Autovermietung abrechnen. Wir greifen dabei nicht ein. Sie verpflichten sich, uns von allen Ansprüchen und/oder Schäden freizustellen, die von der Autovermietung oder Dritten im Zusammenhang mit solchen Schäden gegen Sie erhoben werden. Im Falle einer Beschädigung, eines Unfalls, eines Diebstahls oder eines Verlusts des Fahrzeugs sollten Sie dem Autovermieter immer einen Polizeibericht, einen Schadensbericht und eine Kopie Ihres Reisepasses/Personalausweises vorlegen. Sie sollten die Autovermietung immer sofort über jeden Vorfall oder Unfall informieren.

14.7 Kraftstoff und Extras

Je nach Vermieter müssen Sie bei der Übernahme des Mietwagens eine volle Tankfüllung bezahlen. Unter diesen Umständen können Sie den Mietwagen mit leerem Tank an den Vermieter zurückgeben. Wenn Ihr Auto mit vollem Tank geliefert wird, müssen Sie es auch mit vollem Tank zurückgeben. Wenn Sie dies nicht tun, werden Ihnen die Kraftstoff- und Servicekosten nachträglich in Rechnung gestellt. Alle erwähnten Extras, die in den Mietwagen enthalten sind, sind ohne lokale Steuern.

15. KREUZFAHRTEN

Die Anwendbarkeit der Bestimmungen dieses Artikels beeinträchtigt nicht die Anwendbarkeit der Bestimmungen anderer Artikel. Das ändert sich, wenn dieser Artikel ausdrücklich von dieser Aussage Abstand nimmt.

15.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen der Kreuzfahrtunternehmen

Ihre Kreuzfahrt unterliegt auch den Bestimmungen und Bedingungen der Reederei, die die Kreuzfahrt durchführt. Diese Bedingungen können jederzeit unter [General-Terms/Suppliers/Cruises](#) eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden. Sie können Ihnen auf Anfrage kostenlos zugesandt werden. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Beförderungsunternehmens werden auch von uns im Namen dieses Beförderungsunternehmens festgelegt und gelten daher auch im Verhältnis zwischen Ihnen und diesem Unternehmen.

15.2 Reisedokumente

Die meisten Beförderungsunternehmen (auch die, die nur innerhalb Europas operieren) verlangen, dass Sie im Besitz eines gültigen Reisepasses sind, der noch mindestens sechs (6) Monate nach Ihrer Rückkehr gültig ist (ein Personalausweis ist also nicht ausreichend). Bitte fragen Sie bei Ihrer Buchung nach den genauen Anforderungen. Außerdem müssen Ihr Vor- und Nachname in Ihren Reisedokumenten genau mit denen auf Ihrem Kreuzfahrtschein übereinstimmen. Bei vielen Beförderungsunternehmen ist es üblich, die Angaben aus Ihren Reisedokumenten vorab online zu registrieren. Wenn Sie dies nicht tun, kann der Beförderer eine Gebühr erheben oder Ihnen die Beförderung verweigern, wofür wir nicht verantwortlich sind.

Um einen reibungslosen Ablauf der Zollformalitäten in den verschiedenen Häfen zu gewährleisten, kann es vorkommen, dass Sie bei der Einschiffung aufgefordert werden, Ihren Reisepass an Bord des Schiffes zu lassen. Bei der Ausschiffung erhalten Sie jedoch Ihren Reisepass zurück. Wir empfehlen Ihnen, eine Kopie Ihres Reisepasses oder einen zweiten Ausweis, wie z. B. einen Führerschein oder Personalausweis, mit in den Urlaub zu nehmen. Wenn Sie in ein Land reisen, für das ein Visum erforderlich ist, wird dies von uns angegeben. In einigen Fällen kann das Beförderungsunternehmen ein Visum (gegen eine Gebühr) besorgen. Sie sind jedoch immer dafür verantwortlich, die richtigen Pass- und Visumdokumente zu beantragen und in Ihrem Besitz zu haben.

15.3 Anschlussflug - Kreuzfahrt

Wenn Sie den Abfahrtshafen nicht oder nicht rechtzeitig erreichen können, weil ein von Ihnen selbst gebuchter Flug (oder eine andere Beförderung) zum Abfahrtshafen (z. B. ein Flug, der nicht Teil der Pauschalreise ist) nicht stattfindet oder sich verspätet, geht dieses Risiko zu Ihren Lasten.

15.4 Navigationszeitplan

Obwohl der Beförderer alles in seiner Macht Stehende tun wird, um das Navigationsprogramm wie geplant durchzuführen, gibt es manchmal Umstände, die eine Abweichung vom Programm erfordern. Dies kann z. B. bei bestimmten Wetterbedingungen oder politischen Situationen der Fall sein. Auch die Eisverhältnisse können sich auf Expeditionsfahrten auswirken, und bei Flussfahrten kann der Wasserstand eine Rolle spielen. Der Kapitän wacht über die Sicherheit der Passagiere, der Besatzung und des Schiffes und hat dabei das letzte Wort. Der Beförderer behält sich außerdem das Recht vor, den Fahrplan mit einem anderen Schiff durchzuführen. Diese Schiffe sind immer mindestens gleichwertig mit Ihrem ursprünglichen Schiff, auch wenn die Klassifizierung oft eine andere ist.

15.5 Einschiffung und Ausschiffung

Bei der Einschiffung erhalten Sie eine Bordkarte. Diese Bordkarte dient als Identitätsnachweis und muss daher immer mitgeführt werden, wenn Sie das Schiff verlassen. Diese Bordkarte ist fast immer auch Ihr Kabinenschlüssel. Sie wird auch verwendet, um Ihre Ausgaben an Bord auf Ihrem Bordkonto zu verbuchen. Die Einschiffung beginnt in der Regel ein paar Stunden vor der Abfahrt. Die genauen Zeiten sind in Ihren Reiseunterlagen angegeben. Sie sollten sich bewusst sein, dass es vor allem bei großen Schiffen zu Wartezeiten bei der Einschiffung kommen kann. Die Beförderer werden jedoch alles tun, um die Wartezeiten so kurz wie möglich zu halten. In einigen Häfen kann es vorkommen, dass das Schiff nicht an einem Kai/Hafen festmachen kann. In diesem Fall werden Sie mit Beibooten an Land gebracht. Das sind kleine Boote, die während eines Hafenaufenthalts zwischen Schiff und Land pendeln.

15.6 Kleidung und Sprache

Die Kleiderordnung variiert je nach Reederei. Im Allgemeinen reicht tagsüber bequeme Freizeitkleidung aus. Für die Abendstunden wird oft elegantere Kleidung gewünscht. Viele Schiffe veranstalten an zwei Abenden pro Woche Galaabende. An diesen Abenden ist ein eher formeller Kleidungsstil üblich. Für die Herren bedeutet dies einen Smoking oder einen dunklen Anzug und für

die Damen ein Cocktail- oder Ballkleid. Aber immer mehr Reedereien werden bei der Kleiderordnung flexibler (in manchen Fällen gibt es überhaupt keine Kleiderordnung). Je nach Reiseziel sind gute Wanderschuhe von Vorteil.

Für Expeditionskreuzfahrten sind Wanderschuhe und eine warme, wind- und wasserdichte Jacke erforderlich. Manchmal können Sie diese gegen eine zusätzliche Gebühr mieten. In einigen Fällen erhalten Sie einen Parka als Serviceleistung vom Beförderer. Wir werden Sie vor der Abreise darüber informieren. Die Anweisungssprache an Bord hängt vom Heimatland der Reederei ab. Die Anweisungssprache ist in der Regel Englisch, Spanisch oder Deutsch. Die internationale Besatzung spricht jedoch in der Regel auch andere Sprachen. Durchsagen über die öffentliche Schiffsansprache oder das Logbuch des Schiffes sind oft mehrsprachig.

15.7 Medizinische Versorgung an Bord

Medizinisches Personal steht auf jedem Schiff zur Verfügung. Untersuchungen und Medikamente sind kostenpflichtig und müssen an Bord bezahlt werden. Oft können Sie diese Kosten nach Ihrer Rückkehr bei Ihrer Reise- oder Krankenkasse geltend machen. Der Einsatz von Stabilisatoren auf modernen Schiffen verringert das Risiko der Seekrankheit. Bitte fragen Sie Ihren Hausarzt, wenn Sie empfindlich auf Seereisen reagieren.

Aufgrund der Reflexion der Wasseroberfläche kann die Sonne an Bord eines Kreuzfahrtschiffes stärker scheinen als an Land. Dies gilt auch für die Polarregionen. Wir empfehlen Ihnen, sich und Ihre Kinder mit Sonnencreme vor Sonnenbrand zu schützen.

Einige Reedereien verlangen von Ihnen ein unterschriebenes ärztliches Attest in englischer Sprache, wenn Sie im Rollstuhl sitzen, Dialysepatient sind, zusätzlichen Sauerstoff benötigen oder verderbliche Medikamente mit sich führen müssen. Jede Reederei hat ihre eigenen Bedingungen für die Mitnahme von Schwangeren. Bitte erkundigen Sie sich vor Ihrer Buchung (oder sobald Sie von Ihrer Schwangerschaft erfahren) nach diesen Bedingungen. Bei Nichteinhaltung dieser Vorschriften kann Ihnen die Beförderung verweigert werden. Aufgrund der Verletzlichkeit von Neugeborenen sind Babys unter 6 Monaten auf einer Kreuzfahrt nicht erlaubt.

15.8 Unterkunft und andere Einrichtungen an Bord

Im Reiseangebot finden Sie für jedes Schiff eine bestimmte Klassifizierung. Alle Kabinen sind klimatisiert. Die Klimaanlage muss manuell eingestellt werden.

Die Kabinen haben auch ein eigenes Bad.

In den meisten Fällen finden Sie in der Kabine einen Fernseher und einen Safe. Andere Einrichtungen hängen von der Reederei und dem von Ihnen gewählten Kabinentyp ab. Dies ist in der Regel im Reiseangebot angegeben.

Die Kabinen sind in der Regel mit 110- und 220-Volt-Steckdosen ausgestattet. Dies ist jedoch nicht immer der Fall. Bitte erkundigen Sie sich darüber, bevor Sie eine Buchung vornehmen. Wir empfehlen Ihnen, einen universellen Adapterstecker mitzubringen, da die Stecker nicht immer in die Steckdosen an Bord passen.

Die meisten Kabinen verfügen über ein Telefon, mit dem Sie gegen eine zusätzliche Gebühr internationale Gespräche führen können. Das kann sehr teuer werden, daher empfehlen wir Ihnen, dieses Telefon nur in Notfällen zu benutzen. Fast alle Schiffe verfügen über einen Internetanschluss, den Sie gegen eine Gebühr nutzen können. Die Nutzung Ihres Mobiltelefons an Bord hängt von Ihrem Anbieter und den technischen Einrichtungen an Bord ab. Bitte beachten Sie, dass auf dem Schiff in der Regel kein Mobilfunkempfang besteht.

Manchmal wird eine Buchung auf der Grundlage einer so genannten „Garantiekabine“ vorgenommen. Dies gilt insbesondere für Sonderangebote. Das bedeutet,

dass Ihnen die Kabinennummer erst zu einem späteren Zeitpunkt oder bei der Einschiffung zugewiesen wird. Daraus können keine Rechte abgeleitet werden.

15.9 Essen und Trinken an Bord

Sofern nicht anders angegeben, sind alle Mahlzeiten während einer Kreuzfahrt inbegriffen. Die Mahlzeiten werden in Buffetform oder à la carte serviert. Da die Kapazität vieler Schiffrestaurants begrenzt ist, wird das Abendessen oft in zwei Schichten eingenommen. Bei der Buchung können Sie in der Regel eine Präferenz für die erste Essenszeit (ab ca. 18.00-18.30 Uhr) oder die zweite (ab ca. 20.00-20.30 Uhr) und die gewünschte Tischgröße angeben. Diese Präferenz stellt keine Garantie dar. Bei der Einschiffung oder in der Kabine erhalten Sie die endgültigen Angaben zur Essenszeit, die Tischnummer und das Restaurant, in dem Sie speisen werden. Oft bieten die Reedereien auch einen freien Platz an, so dass Sie sich nicht mehr nach der Anfangszeit des Abendessens richten müssen. Außerdem gibt es an Bord Spezialitätenrestaurants, in denen Sie speisen können. Jede Reederei wird eine umfangreiche Menüauswahl anbieten. Vegetarische Gerichte sind immer verfügbar. Wenn Sie besondere Ernährungsbedürfnisse oder Allergien haben, teilen Sie uns dies bitte bei der Buchung mit.

15.10 Reisegepäck

Bevor Sie an Bord gehen, geben Sie Ihr Gepäck bei den Gepäckträgern am Hafen ab. Diese stellen es dann vor oder in Ihrer Kabine ab. Am Abend vor der Ausschiffung stellen Sie bitte Ihr Gepäck vor die Tür Ihrer Kabine. Damit sollen Staus in den Gängen und Verzögerungen an den Aufzügen vermieden werden. Das Gepäck muss auch vom Zoll kontrolliert werden.

Am Tag der Ausschiffung erhalten Sie Ihr Gepäck im Terminal wieder. Es ist ratsam, eine Tasche mit etwas Handgepäck, Toilettenartikeln und eventuellen Medikamenten für den letzten Abend mitzunehmen. Da die durchschnittliche Bordkabine kleiner ist als ein Hotelzimmer, ist der Gepäckraum oft begrenzt. Wir empfehlen Ihnen, nicht mehr als einen Koffer pro Person mitzunehmen.

15.11 Aktivitäten während der Kreuzfahrt

Jeden Tag erhalten Sie ein Tagesprogramm in Ihrer Kabine. Hier finden Sie eine Übersicht über alle Aktivitäten, die Öffnungszeiten der Geschäfte, die Ankunfts- und Abfahrtszeiten des Hafens sowie Informationen über die Mahlzeiten und das Unterhaltungsprogramm. Die meisten Kreuzfahrtunternehmen bieten ein umfassendes Ausflugsprogramm an. Sie können diese Ausflüge oft schon vor Ihrem ursprünglichen Abreisedatum buchen. Darüber werden Sie bei der Buchung informiert. Es ist auch möglich, Ausflüge an Bord zu buchen, aber die Verfügbarkeit kann begrenzt und manche Ausflüge können ausgebucht sein. Einmal gebuchte Ausflüge können in der Regel nicht mehr kostenlos storniert werden. Wenn Sie nicht an einem Ausflug teilnehmen möchten, steht es Ihnen frei, auf eigene Faust etwas zu unternehmen. Sie sind jedoch dafür verantwortlich, rechtzeitig wieder an Bord zu kommen. Bei Expeditionskreuzfahrten und Flusskreuzfahrten sind die Ausflüge oft im Reisepreis enthalten. Für Ausflüge, die an Bord oder in Häfen gebucht werden und die nicht im Reisepreis enthalten sind, gelten die Bestimmungen von Artikel 13.2.

15.12 Rechnung und Trinkgelder an Bord

Alle Ausgaben, die Sie an Bord tätigen (mit Ausnahme des Casinos), werden Ihrem Bordkonto angerechnet. Diese Rechnung muss am Ende der Kreuzfahrt mit einer gängigen Kreditkarte oder in bar bezahlt werden. Die Kosten für die in den Bars oder Restaurants bestellten Getränke werden Ihrem Schiffskonto angerechnet und am Ende der Kreuzfahrt abgerechnet.

Die Reedereien berechnen automatisch eine Servicegebühr von 15-18 %. Trinkgelder sind im Allgemeinen nicht im Reisepreis enthalten. Sie sind jedoch üblich. Als Richtwert empfehlen wir Ihnen, etwa 6-10 € pro Tag für Trinkgelder einzuplanen. Für jedes Beförderungsunternehmen gelten andere Regeln, aber Trinkgelder liegen in Ihrem Ermessen, sofern nicht anders angegeben.

15.13 Sonstige Bestimmungen in diesen

Allgemeinen Geschäftsbedingungen

In Abweichung von den folgenden Bestimmungen:

- a) Punkt 3.5, besondere Kinderpreise gelten nicht immer, und die Beförderungsunternehmen können für Kleinkinder auf der Kreuzfahrt den vollen Preis oder einen Sonderpreis für die dritte/vierte Person berechnen. Alle Kreuzfahrtbuchungen müssen mindestens zwei voll zahlende Personen umfassen. Nimmt nur eine voll zahlende Person teil, gilt das erste Kind als zweiter voll zahlender Fahrgast. Informieren Sie sich über das Reiseangebot oder fragen Sie vor der Buchung nach den Preisen für Kinder und Kleinkinder.
- b) In Punkt 10.4 ist die Beförderung vom Flughafen zu den Kreuzfahrtterminals und umgekehrt nicht enthalten, es sei denn, im Reiseangebot ist etwas anderes angegeben oder vereinbart.
- c) 10.3, an den Zielorten der Kreuzfahrt ist häufig kein Reiseleiter anwesend.
- d) 12.2, bei einer 3- und/oder 4-Personen-Standard-Innen- oder -Außenkabine übernachten die dritte und vierte Person in der Regel in einem Etagenbett. Ein Schlafsofa gibt es nur in der teureren Kabinenkategorie (dies ist von Reederei zu Reederei unterschiedlich).
- e) 12.9 gilt nicht für Kreuzfahrten, da die Beförderer keine Haustiere an Bord zulassen.
- f) 12.12, ein zusätzliches drittes oder viertes Bett ist häufig ein Etagenbett.
- g) 19.3 - Die Regeln für das Rauchen an Bord einer Kreuzfahrt sind je nach Beförderungsunternehmen unterschiedlich. Die Restaurants aller Schiffe sind Nichtraucher-Restaurants. Auch in anderen öffentlichen Bereichen ist das Rauchen nicht gestattet, sofern an Bord nichts anderes angegeben ist. Wenn das Rauchen erlaubt ist, dann nur in ausgewiesenen Bereichen. Das Rauchen in den Kabinen oder auf den Balkonen der Kabinen kann bei einigen Reedereien erlaubt sein, dies wird jedoch nicht garantiert. Das Rauchen von Zigarren oder Pfeifen ist in der Regel nur im Freien und in speziellen „Zigarrenbars“ erlaubt, die es auf einigen Schiffen gibt.

16. VERSICHERUNG

16.1 Versicherungen im Allgemeinen

Wir empfehlen dringend den Abschluss einer geeigneten Reiseversicherung für Sie und Ihre Mitreisenden (einschließlich Kleinkinder und Kinder). Diese sollte Sie bei Beistand (einschließlich Rücktransport), Unfall, Krankheit, Tod und Stornierung absichern. Die Notwendigkeit oder Zweckmäßigkeit, eine oder mehrere Versicherungen abzuschließen, hängt von Ihrer individuellen Situation ab (z. B. von Ihrem Reiseziel und den Aktivitäten, die Sie unternehmen werden, usw.) Bitte beachten Sie, dass für manche riskante Aktivitäten ein zusätzlicher Versicherungsschutz erforderlich sein kann, erkundigen Sie sich also bitte bei Ihrer Versicherung.

16.2 Vermittler/Makler

Wir agieren nur als Vermittler/Makler zwischen Ihnen und der Versicherungsgesellschaft, wenn Sie eine Reiseversicherung über uns abschließen. Ihr Versicherungsvertrag wird direkt zwischen Ihnen und Ihrer Versicherungsgesellschaft abgeschlossen. Wir übernehmen keine Haftung für die fehlerhafte Erfüllung dieses Vertrags. Wenn wir im Rahmen des Versicherungsvertrags in Anspruch genommen werden, reichen wir die Ansprüche nur als Vermittler beim Versicherer ein.

17. HAFTUNG DES REISENDEN

Sie haften für alle Schäden, die Sie an Eigentum verursachen, einschließlich des Eigentums Dritter (z. B. Mitreisende, Fluggesellschaften, Unterkunft usw.). Das Gleiche gilt für Kosten, die uns/diesen Dritten durch Ihre Handlungen oder Unterlassungen

entstehen.

Wenn Sie oder Personen, für die Sie verantwortlich sind:

- a) sich so verhalten, dass sie einen Schaden verursachen oder zu verursachen drohen;
 - b) sich nicht an die Hausordnung des Dienstbieters halten;
 - c) Dritte bei der Nutzung ihrer Reise behindern oder;
 - d) sonst eine Belästigung darstellen;
- behalten sowohl wir als auch die Dienstleister uns das Recht vor, Ihnen den Zugang zu Ihrer Unterkunft oder dem Transportmittel zu verweigern oder Sie aus Ihrer Unterkunft oder dem Transportmittel zu verweisen und von Ihnen Schadenersatz zu verlangen. Je nach der Schwere Ihres Verhaltens können wir Ihren Pauschalreisevertrag kündigen, und unter diesen Umständen haben Sie keinen Anspruch auf eine Erstattung oder Entschädigung. Wir können nicht für die Handlungen oder Unterlassungen anderer Gäste haftbar gemacht werden.

18. NICHT GANZ ZUFRIEDEN

Möglicherweise bemerken Sie einen Mangel an Ihrem Zielort oder während der Pauschalreise. Sie müssen uns dies so schnell wie möglich über unseren Reiseleiter in physischer oder digitaler Form sowie bei dem betreffenden Dienstleister melden. Wenn unser Reiseleiter oder der Dienstleister nicht vor Ort ist, müssen Sie uns den Mangel unverzüglich telefonisch unter +4951144473900; (24 Stunden am Tag erreichbar) melden. R-Gespräche können nicht angenommen werden. Bitte geben Sie bei Kontakt Ihre Buchungsnummer an. Diese steht in Ihren Reisedokumenten. Wir werden uns, auch in Absprache mit dem betreffenden Dienstleister, bemühen, den gemeldeten Mangel zu beheben, es sei denn, dies ist unmöglich oder würde für uns oder den Dienstleister unverhältnismäßige Kosten verursachen, wobei Art und Umfang des Mangels und der Wert der betreffenden Pauschalreise bzw. der betreffenden Reiseleistung zu berücksichtigen sind.

Wenn Sie mit dem Verlauf Ihrer Pauschalreise nicht zufrieden sind, können Sie per E-Mail eine Beschwerde oder eine Anregung an den TUI Tours Kundenservice TUIToursFeedback@tui.com richten. Der TUI Tours Kundenservice steht Ihnen auch nach Beendigung der Pauschalreise für Fragen und Anregungen zur Verfügung und versucht, gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu finden.

Wenn Sie mit uns keine Lösung für Ihre Beschwerde finden konnten, können Sie Ihren Streitfall von einer anerkannten neutralen Partei schlichten lassen. Auf diese Weise müssen Sie nicht vor Gericht gehen. Die Europäische Kommission verfügt über eine Plattform zur Online-Streitbeilegung für online erworbene Produkte und Dienstleistungen. In den Niederlanden ist dies der Ausschuss für Reisestreitigkeiten (siehe www.sgc.nl), dem wir als ANVR-Mitglied automatisch angeschlossen sind. Der Ausschuss für Reisestreitigkeiten ist von der Europäischen Kommission als neutrale alternative Streitbeilegungsstelle ernannt, wie oben erwähnt. Sie können Ihre Beschwerde auch direkt schriftlich beim Ausschuss für Reisestreitigkeiten einreichen:

Ausschuss für Reisestreitigkeiten

P.O. Box 90600
2509 LP Den Haag
Niederlande
Tel.: 070-310 53 10
www.degeschillencommissie.nl

Bitte beachten Sie, dass Ihre Beschwerde nur dann vom Ausschuss für Reisestreitigkeiten bearbeitet wird, wenn die Bestimmungen der Artikel 12 und 13 der ANVR-Reisebedingungen erfüllt sind. Darüber hinaus sind die Bestimmungen des Ausschusses für Reisestreitigkeiten einzuhalten.

Sind Sie der Meinung, dass sich Ihre Forderung gegen

uns auf höchstens 5.000,00 € beläuft, können Sie auch das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen in Anspruch nehmen. Dabei handelt es sich um ein vereinfachtes, zugängliches und schnelles Gerichtsverfahren, bei dem die ergangene Entscheidung in der Regel in anderen europäischen Ländern anerkannt und vollstreckt wird. Für weitere Informationen über das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen verweisen wir Sie auf das europäische E-Justiz-Portal [Geringfügige Forderungen](#)

19. SONSTIGES

19.1 Verwendung der Kreditkarte

Bei der Verwendung einer Kreditkarte wird zunehmend der PIN-Code anstelle der Unterschrift verlangt. Deshalb ist es wichtig, dass die Karteninhaber, also auch Sie als Urlauber, wenn Sie sie benutzen wollen, sich den PIN-Code ihrer Kreditkarte merken (aber auf keinen Fall irgendwo aufschreiben).

19.2 Ihre Mobiltelefonnummer

Bei der Buchung werden Sie nach Ihrer Mobiltelefonnummer gefragt. Wir benötigen diese Angaben für Notfälle, damit wir Sie schnell erreichen können. Wenn wir Sie in einem solchen Fall nicht erreichen können, wird diese Mobiltelefonnummer angegeben haben, diese falsch ist oder Ihr Telefon ausgeschaltet ist, liegt dies allein in Ihrem Risiko. Außerdem bitten wir Sie bei der Buchung um die Telefonnummer einer Person, die bei Ihnen zu Hause bleibt. So können wir diese Person im Notfall direkt kontaktieren. In diesem Fall müssen Sie die Erlaubnis der zu Hause wohnenden Person haben, uns Ihre Telefonnummer mitzuteilen.

19.3 Rauchen

Das Rauchen in Bussen, Zügen und Flugzeugen ist streng verboten. In vielen Ländern gilt dieses Verbot inzwischen auch in öffentlichen Räumen und gastronomischen Einrichtungen. In den meisten Ländern der EU ist das Rauchen auch in Hotelzimmern und in öffentlichen Bereichen des Hotels verboten. Die Einführung eines solchen Verbots ist kein Grund, Ihre Buchung zu stornieren oder kostenlos zu ändern.

19.4 Tag und Nacht verfügbar

Bei Problemen oder Fragen während Ihrer Pauschalreise können Sie uns kontaktieren: +4951144473900;

19.5 Copyright

Ohne vorherige schriftliche Zustimmung der TUI Nederland N.V. darf nichts aus unseren Reisebroschüren, Preisführern, Websites und anderen Medien sowie aus diesen Allgemeinen Reisebedingungen vervielfältigt, in einer automatischen Datenbank gespeichert oder veröffentlicht werden.

19.6 Vertraulichkeit und personenbezogene Daten

Alle von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten werden von uns gespeichert und in Übereinstimmung mit unserer Datenschutzerklärung verwendet. Wir verarbeiten personenbezogene Daten über Sie und die Mitglieder Ihrer Gruppe, damit wir Ihr Konto oder Ihre Buchung verwalten, Ihnen unsere Produkte, Dienstleistungen und/oder andere bei uns gebuchte Reisearrangements anbieten können. Wenn Sie personenbezogene Daten anderer Personen zur Verfügung stellen, müssen Sie sicher sein, dass diese Personen mit der Weitergabe ihrer Daten an uns einverstanden sind und gegebenenfalls verstehen, wie ihre personenbezogenen Daten von uns verwendet werden können. Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen in Übereinstimmung mit unserer Datenschutzerklärung:

19.6.1. Inhalt unserer Datenschutzerklärung

Der für die Datenverarbeitung Verantwortliche ist TUI Nederland N.V. (in dieser Mitteilung als „wir“ oder „uns“ bezeichnet), Teil der [TUI Group](#).

Wir verpflichten uns bei der Erfassung, Verwendung und beim Schutz Ihrer persönlichen Daten angemessen

vorzugehen. Ihre Privatsphäre ist uns wichtig, deshalb nehmen Sie sich bitte die Zeit, unseren Datenschutzhinweis zu lesen, in dem folgende Informationen enthalten sind:

- Welche Arten von personenbezogenen Daten erheben wir und warum.
- Wann und wie wir personenbezogene Daten innerhalb der TUI Group und an andere Organisationen weitergeben können.
- Welche Möglichkeiten Sie haben, wie Sie auf Ihre personenbezogenen Daten zugreifen und sie aktualisieren können.

Wir haben versucht, diesen Hinweis so einfach wie möglich zu halten, aber wenn Sie mit Begriffen wie „für die Datenverarbeitung Verantwortlicher“ oder „besondere Kategorien personenbezogener Daten“ nicht vertraut sind, sollten Sie diese und einige andere Begriffe in den Schlüsselbegriffen nachlesen.

19.6.2. Von uns erhobene personenbezogene Daten

Wenn Sie sich für eine unserer Dienstleistungen registrieren, teilen Sie uns vielleicht Folgendes mit

- Ihre persönlichen Daten, einschließlich Ihrer Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Ihres Geburtsdatums.
- Ihre Anmeldedaten für das Konto, z. B. Ihren Benutzernamen und das von Ihnen gewählte Passwort.

Wenn Sie auf unseren Websites browsen oder unsere mobilen Anwendungen nutzen, können wir folgende Daten erfassen:

- Reisevorlieben.
- Informationen über Ihr Browsing-Verhalten auf unseren Websites und mobilen Anwendungen.
- Informationen darüber, wenn Sie auf eine unserer Anzeigen klicken, einschließlich derer, die auf den Websites anderer Organisationen angezeigt werden.
- Informationen über die Art und Weise, wie Sie auf unsere digitalen Dienste zugreifen, einschließlich Betriebssystem, IP-Adresse, Online-Kennungen und Browserdetails.
- Soziale Vorlieben, Interessen und Aktivitäten.

Wenn Sie unsere Produkte in unseren Geschäften oder online kaufen, können wir folgende Daten erfassen:

- Passagierdaten, Angaben zum Reisepass, Angaben zu anderen Ausweisdokumenten.
- Angaben zur Versicherung.
- Einschlägige medizinische Daten sowie besondere Wünsche in Bezug auf Ernährung, Religion oder Behinderung.
- Informationen über Ihre Einkäufe, z. B. was Sie gekauft haben, wann und wo Sie es gekauft haben, wie Sie es bezahlt haben und Kredit- oder andere Zahlungsinformationen.
- Informationen über Ihr Browsing-Verhalten auf unseren Websites und mobilen Anwendungen.
- Informationen darüber, wenn Sie auf eine unserer Anzeigen klicken, einschließlich derer, die auf den Websites anderer Organisationen angezeigt werden.
- Informationen über die Art und Weise, wie Sie auf unsere digitalen Dienste zugreifen, einschließlich Betriebssystem, IP-Adresse, Online-Kennungen und Browserdetails.
- Soziale Vorlieben, Interessen und Aktivitäten.

Wenn Sie sich mit uns oder wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen oder Sie an Werbeaktionen, Wettbewerben, Umfragen oder Fragebögen über unsere Dienstleistungen teilnehmen, können wir folgende Daten erheben:

- Personenbezogene Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, wenn Sie mit uns in Kontakt treten, z. B. per E-Mail, Post, Telefon oder über soziale Medien, wie z. B. Ihr Name, Ihr Benutzername und Ihre Kontaktangaben.
- Einzelheiten zu E-Mails und anderen digitalen Mitteilungen, die wir Ihnen senden und die Sie öffnen, einschließlich aller Links, die Sie anklicken.
- Ihr Feedback und Ihre Beiträge zu Kundenumfragen und Fragebögen.

Andere Quellen für personenbezogene Daten

- Wir können personenbezogene Daten aus anderen Quellen verwenden, z. B. von spezialisierten Unternehmen, die Informationen liefern, von Handelspartnern und aus öffentlichen Registern.
- Ihre Versicherungsgesellschaft, deren Vertreter und medizinisches Personal können uns relevante personenbezogene Daten und besondere Kategorien personenbezogener Daten mitteilen, wenn wir/ sie in Ihrem Namen oder im Interesse anderer Kunden oder in Notfällen handeln müssen.
- Wenn Sie sich mit den Zugangsdaten Ihres sozialen Netzwerks anmelden, um sich mit unseren Plattformen und Online-Diensten zu verbinden, z. B. Facebook, Google+ und X, erklären Sie sich damit einverstanden, Ihre Nutzerdaten mit uns zu teilen. Dazu gehören zum Beispiel Ihr Name, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Geburtsdatum, Ihr Wohnort und alle anderen Informationen, die Sie uns mitteilen möchten.
- Wir können CCTV-Bilder, IP-Adressen und Browserdetails verwenden, die in oder in unmittelbarer Nähe unserer Geschäfte, Räumlichkeiten, sonstigen Gebäude und Kreuzfahrtschiffe erfasst werden.

Persönliche Daten, die Sie über andere Personen zur Verfügung stellen

- Wir verwenden personenbezogene Daten über andere Personen, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, z. B. die Personen auf Ihrer Buchung.
- Wenn Sie personenbezogene Daten anderer Personen zur Verfügung stellen, müssen Sie sicher sein, dass diese damit einverstanden sind und dass Sie sie zur Verfügung stellen dürfen. Sie sollten auch sicherstellen, dass sie gegebenenfalls verstehen, wie ihre personenbezogenen Daten von uns verwendet werden können.

19.6.3. Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten

Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten auf verschiedene Weise, wie im Folgenden erläutert.

Um die von Ihnen gewünschten Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen

Wir müssen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Ihr Konto oder Ihre Buchung zu verwalten, Ihnen die gewünschten Produkte und Dienstleistungen anzubieten und Ihnen bei Bestellungen und Rückerstattungen, die Sie eventuell anfordern, behilflich zu sein.

Zur Verwaltung und Verbesserung unserer Produkte, Dienstleistungen und des Tagesgeschäfts

Wir verwenden personenbezogene Daten, um unsere Produkte, Websites, mobilen Anwendungen, Kundenbindungs- oder Anerkennungsprogramme und andere Dienstleistungen zu verwalten und zu verbessern.

Wir überwachen, wie unsere Dienste genutzt werden, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und Betrug, andere Straftaten und den Missbrauch von Diensten aufzudecken und zu verhindern. So können wir sicherstellen, dass Sie unsere Dienstleistungen sicher nutzen können.

Wir können personenbezogene Daten verwenden, um auf

Sicherheitsmaßnahmen, Unfälle oder andere ähnliche Vorfälle zu reagieren und diese zu bewältigen, einschließlich medizinischer und versicherungstechnischer Zwecke.

Wir können personenbezogene Daten zur Durchführung von Marktforschung und interner Forschung und Entwicklung sowie zur Entwicklung und Verbesserung unserer Produktpalette, unserer Dienstleistungen, unserer Geschäfte, unserer IT-Systeme, unserer Sicherheit, unseres Know-hows und der Art und Weise, wie wir mit Ihnen kommunizieren, verwenden.

Wir verwenden CCTV-Bilder, um die Sicherheit aller Personen zu gewährleisten, die in unseren Geschäften, Räumlichkeiten und anderen Gebäuden arbeiten oder diese besuchen, sowie zur Verhütung, Aufdeckung und Verfolgung von Straftaten. Wir können uns auch auf die Bilder stützen, um unsere gesetzlichen Rechte zu begründen, auszuüben oder zu verteidigen.

Zur Personalisierung Ihrer Erfahrung

Wir möchten sicherstellen, dass die Marketingkommunikation in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen sowie die unserer Lieferanten, Einzelhandelspartner und der TUI Group, einschließlich der Online-Werbung, auf Ihre Interessen zugeschnitten ist.

Zu diesem Zweck können wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden, um Ihre Interessen besser zu verstehen und vorauszusehen, welche anderen Produkte, Dienstleistungen und Informationen Sie am meisten interessieren könnten. Damit können wir unsere Mitteilungen so gestalten, dass sie für Sie relevanter und interessanter sind.

Die Analyse Ihres Browsing-Verhaltens und Ihrer Einkäufe hilft uns, Sie als Kunden besser zu verstehen, und ermöglicht es uns, Ihnen personalisierte Angebote und Dienstleistungen zu unterbreiten.

Wir können auch Ihre Reaktionen auf Marketingmitteilungen zu den von uns angebotenen Produkten und Dienstleistungen messen, um Ihnen Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können, die Ihren Bedürfnissen als Kunde besser entsprechen.

Wenn Sie keinen personalisierten Service von uns erhalten möchten, können Sie Ihre Präferenzen jederzeit online, telefonisch oder schriftlich (z. B. per E-Mail) an uns ändern. Wir werden unsere Eintragungen so bald wie möglich aktualisieren.

Zur Kontaktaufnahme und Interaktion mit Ihnen

Wir möchten Ihnen als Kunden einen besseren Service bieten. Wenn Sie also mit uns in Kontakt treten, z. B. per E-Mail, Post, Telefon oder über soziale Medien, können wir personenbezogene Daten verwenden, um Klarheit zu vermitteln oder Ihnen zu helfen.

Wir müssen Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um alle Werbeaktionen und Gewinnspiele, an denen Sie teilnehmen, zu verwalten, einschließlich derjenigen, die wir mit unseren Lieferanten und Einzelhandelspartnern durchführen. Wenn Sie z. B. einen Preis gewinnen.

Wir können Sie einladen, an Kundenumfragen, Fragebögen und anderen Marktforschungsaktivitäten teilzunehmen, die von der **TUI Group** und von anderen Organisationen in unserem Namen durchgeführt werden.

Um Sie als Kunden besser zu verstehen und Ihnen Dienstleistungen und Marketingmitteilungen (einschließlich Online-Werbung, die Ihren Interessen entspricht) anzubieten, können wir die personenbezogenen Daten, die wir bei Ihren Einkäufen erfassen, mit personenbezogenen Daten kombinieren, die auf unseren Websites, in mobilen Apps und aus anderen Quellen erfasst werden.

Wir verkaufen Ihre persönlichen Daten **nicht** an Dritte.

19.6.4. Marketingkommunikation

Von Zeit zu Zeit können wir Ihnen relevante Angebote und Neuigkeiten über unsere Produkte und Dienstleistungen auf verschiedene Weise zusenden, unter anderem per E-Mail. Wir können Ihnen auch Informationen über Produkte und Dienstleistungen anderer Unternehmen zusenden, von denen wir glauben, dass sie für Sie von Interesse sein könnten. Dies verlassen wir jedoch nur, wenn Sie dem Erhalt dieser Mitteilungen zuvor zugestimmt haben.

Wenn Sie bei uns buchen oder sich anmelden, werden wir Sie fragen, ob Sie Marketingmitteilungen erhalten möchten. Sie können Ihre Marketingpräferenzen jederzeit online oder telefonisch ändern, indem Sie den Link „Abmelden“ in unseren Marketing-E-Mails verwenden, auf den Kurzcode in unseren Marketing-SMS antworten oder uns schriftlich (z. B. per E-Mail) kontaktieren. Natürlich liegt die Entscheidung ganz bei Ihnen, aber wenn Sie angeben, dass Sie keine Marketinginformationen von uns erhalten möchten, verhindert dies, dass Sie tolle Angebote oder Werbeaktionen erhalten, die für Sie von Interesse sein könnten.

Sie können dann weiterhin dienstbezogene Mitteilungen von uns erhalten. Zum Beispiel die Bestätigung von Buchungen, die Sie bei uns vornehmen, und die Bereitstellung wichtiger Informationen über die Nutzung unserer Produkte oder Dienstleistungen.

19.6.5. Marktforschung

Wir möchten Ihre Meinung hören, um unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern, und können Sie daher zu Marktforschungszwecken kontaktieren. Sie können immer frei entscheiden, ob Sie sich an unserer Marktforschung beteiligen oder nicht.

19.6.6. Weitergabe personenbezogener Daten an Lieferanten und Einzelhandelspartner

Um die von Ihnen angeforderten Produkte oder Dienstleistungen bereitzustellen, können wir personenbezogene Daten an die Anbieter Ihrer Reisearrangements, einschließlich Fluggesellschaften, Hotels und Transportunternehmen, weitergeben.

Wir arbeiten auch mit sorgfältig ausgewählten Anbietern zusammen, die bestimmte Aufgaben in unserem Auftrag ausführen. Zum Beispiel Unternehmen, die uns bei IT-Diensten, der Speicherung und Kombination von Daten, Marketing, Marktforschung, Zahlungsabwicklung und der Lieferung von Produkten und Dienstleistungen helfen.

Es kann sein, dass wir personenbezogene Daten weitergeben müssen, um unsere gesetzlichen Rechte zu begründen, auszuüben oder zu verteidigen; Dazu gehört auch die Weitergabe personenbezogener Daten an andere zum Zwecke der Betrugsbekämpfung und der Verringerung des Kreditrisikos.

Wenn wir personenbezogene Daten an andere Organisationen weitergeben, verlangen wir von ihnen, dass sie diese sicher aufbewahren und Ihre personenbezogenen Daten nicht für eigene Marketingzwecke verwenden.

Wir geben nur das Mindestmaß an personenbezogenen Daten weiter, das es unseren Lieferanten und Einzelhandelspartnern ermöglicht, ihre Dienstleistungen für Sie und uns zu erbringen.

19.6.7. Weitergabe personenbezogener Daten an Aufsichtsbehörden

Für Ihre Reisen kann es zwingend erforderlich sein (wie von den Regierungsbehörden am Abreise- und/oder Zielort verlangt), Ihre personenbezogenen Daten für Einwanderungs-, Grenzkontroll-, Sicherheits- und Anti-Terror-Zwecke oder für andere Zwecke, die sie für angemessen halten, offenzulegen und zu verarbeiten.

Einige Länder erlauben Reisen nur, wenn Sie Ihre Passagierdaten im Voraus zur Verfügung stellen (z. B. Caricom API Data und US Secure Flight Data). Diese Anforderungen können je nach Reiseziel unterschiedlich sein und Sie sollten sich darüber informieren. Auch wenn dies nicht obligatorisch ist, können wir Ihnen bei Bedarf helfen.

Wir können das erforderliche Minimum an personenbezogenen Daten an andere Behörden weitergeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist oder wir rechtlich dazu befugt sind.

19.6.8. Weitergabe personenbezogener Daten innerhalb der TUI Group

Unser Datenschutzhinweis gilt für alle von der TUI Group angebotenen Dienstleistungen, schließt jedoch Dienstleistungen aus, die separate Datenschutzhinweise haben, in denen dieser Datenschutzhinweis nicht enthalten ist. Wir können das erforderliche Minimum an personenbezogenen Daten an andere Unternehmen der TUI Group weitergeben, z. B. um die von Ihnen gewünschten Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen; zur Verbesserung unserer Produkte, Dienstleistungen und des Tagesgeschäfts; zur Personalisierung Ihrer Erfahrungen; für Kontaktaufnahme und Interaktion; und, sofern zulässig und angemessen, für Marketing- oder Marktforschungszwecke.

Wir können personenbezogene Daten auch an eine Organisation/ein Unternehmen weitergeben, wenn wir einen unserer Geschäftsbereiche verkaufen oder übertragen (oder in Verhandlungen über einen Verkauf oder eine Übertragung eintreten) oder wenn wir unsere Rechte oder Pflichten aus einer Vereinbarung mit Ihnen wahrnehmen. Wenn die Übertragung oder der Verkauf stattfindet, kann das Unternehmen, das Ihre personenbezogenen Daten erhält, Ihre Daten in Übereinstimmung mit diesem Datenschutzhinweis verwenden.

19.6.9. Schutz Ihrer persönlichen Daten

Wir wissen, wie wichtig Schutz und Verwaltung Ihrer persönlichen Daten sind. Wir ergreifen geeignete Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten vor versehentlichem Verlust und vor unbefugtem Zugriff, unbefugter Nutzung, Veränderung und Offenlegung zu schützen.

Die Sicherheit Ihrer Daten hängt auch von Ihnen ab. Wenn wir Ihnen z. B. ein Passwort für den Zugang zu bestimmten Diensten gegeben oder Sie ein solches gewählt haben, sind Sie für die Geheimhaltung verantwortlich.

Die von uns erhobenen personenbezogenen Daten können an einen Ort außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) übermittelt und dort gespeichert werden. Die Daten können auch von Organisationen verarbeitet werden, die außerhalb des EWR tätig sind und für uns oder einen unserer Lieferanten arbeiten. Wir treffen geeignete Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass Ihre personenbezogenen Daten angemessen geschützt bleiben und im Einklang mit diesem Hinweis behandelt werden. Zu diesen Schutzmaßnahmen gehören unter anderem geeignete Vertragsklauseln, wie die von der Europäischen Kommission genehmigten Standardvertragsklauseln, und geeignete Sicherheitsmaßnahmen.

19.6.10. Vorratsspeicherung von Daten

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nur so lange aufbewahren, wie für die in dieser Datenschutzerklärung dargelegten Zwecke und/oder zur Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen erforderlich. Nach Ablauf dieser Frist werden wir die personenbezogenen Daten sicher löschen. Werden Daten nach diesem Zeitraum für analytische, historische oder andere legitime

Geschäftszwecke benötigt, werden wir geeignete Maßnahmen zur Anonymisierung dieser Daten ergreifen.

19.6.11. Über Cookies und ähnliche Technologien

Cookies sind kleine Datendateien, die es einer Website ermöglichen, eine Reihe von Daten auf Ihrem Desktop-Computer, Laptop oder Mobilgerät zu erfassen und zu speichern. Cookies helfen uns, wichtige Merkmale und Funktionen auf unseren Websites und mobilen Anwendungen bereitzustellen, und wir verwenden sie, um Ihr Kundenerlebnis zu verbessern. Bitte beachten Sie unseren separaten Cookie-Hinweis.

19.6.12. Links zu anderen Websites

Unsere Websites oder mobilen Anwendungen können Links zu Websites enthalten, die von anderen Organisationen mit eigener Datenschutzerklärung betrieben werden. Bitte lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Datenschutzhinweis sorgfältig durch, bevor Sie persönliche Daten auf der Website einer anderen Organisation angeben, da wir keine Verantwortung oder Haftung für die Websites anderer Organisationen übernehmen.

19.6.13. Funktionen der sozialen Medien

Unsere Websites oder mobilen Anwendungen können Funktionen der sozialen Medien wie Facebook, X, Google+ und Pinterest enthalten, die über eigene Datenschutzhinweise verfügen. Bitte lesen Sie deren Geschäftsbedingungen und Datenschutzhinweise sorgfältig durch, bevor Sie persönliche Daten übermitteln, da wir keine Verantwortung oder Haftung für diese Funktionen übernehmen.

19.6.14. Zugang zu Ihren persönlichen Daten und deren Aktualisierung; Beschwerden

Sie sind berechtigt, eine Kopie der personenbezogenen Daten, die wir über Sie gespeichert haben, anzufordern, obwohl Sie die Möglichkeit haben, online auf die mit Ihrem Konto oder Ihrer Buchung verbundenen personenbezogenen Daten zuzugreifen. Sie können uns schriftlich um eine Kopie anderer personenbezogener Daten bitten, die wir über Sie gespeichert haben.

Bitte geben Sie alle Details an, die uns dabei helfen, Ihre persönlichen Daten zu identifizieren und zu finden. Wenn wir Zugang zu den Daten gewähren können, tun wir dies kostenlos, es sei denn, es werden weitere Kopien angefordert; in diesem Fall können wir eine angemessene Gebühr auf der Grundlage der Verwaltungskosten erheben.

Wir möchten sicherstellen, dass die persönlichen Daten, die wir über Sie haben, korrekt und aktuell sind. Sollte eine der bei uns gespeicherten Angaben falsch sein, teilen Sie uns dies bitte mit.

Sie können auch die Berichtigung oder Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen und, sofern technisch möglich, die Übermittlung der von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten an eine andere Organisation verlangen.

Wir werden Ihre Daten aktualisieren oder löschen, es sei denn, wir müssen sie aus legitimen geschäftlichen oder rechtlichen Gründen aufbewahren.

Sie können sich auch an uns wenden, wenn Sie sich darüber beschweren möchten, wie wir Ihre personenbezogenen Daten erfassen, speichern oder verwenden. Wir bemühen uns, Beschwerden zu lösen, aber wenn Sie mit unserer Antwort unzufrieden sind, können Sie sich bei der örtlichen Datenschutzbehörde beschweren: [Startseite](#) | [Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Bitte richten Sie Ihre Anfrage oder Beschwerde schriftlich an den Datenschutzbeauftragten: dataprotection@tui.nl

Bitte beachten Sie, dass wir Sie möglicherweise auffordern, Stand der Bearbeitung: Februar 2025

Ihre Identität zu überprüfen, bevor wir Ihre Anfrage oder Beschwerde bearbeiten können. Wir können Sie auch um weitere Informationen bitten, um sicherzustellen, dass Sie berechtigt sind, eine solche Anfrage oder Beschwerde zu stellen, wenn Sie uns im Namen einer anderen Person kontaktieren.

19.6.15. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nur dann erfassen und verwenden, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen zutrifft:



- Uns liegt Ihre Zustimmung vor;

Beispiel: Kundenkonto

Sie erteilen uns die Erlaubnis zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn Sie sich für ein Kundenkonto anmelden.

- Wenn es notwendig ist, um einen Vertrag mit Ihnen abzuschließen oder um auf Ihren Wunsch hin Maßnahmen zu ergreifen, bevor ein Vertrag abgeschlossen wird;

Beispiel: Um die von Ihnen gewünschten Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen, müssen wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um Ihr Konto oder Ihre Buchung zu verwalten, Ihnen die Produkte und Dienstleistungen, die Sie kaufen möchten, bereitzustellen, und Ihnen bei allen Bestellungen und Erstattungen, die Sie beantragen, behilflich zu sein.

- Wenn es für uns notwendig ist, um einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen;

Beispiel: Weitergabe personenbezogener Daten an Aufsichtsbehörden

Damit Sie reisen können, kann es obligatorisch sein (je nach Anforderung der Behörden des/der Abreise- und/oder Zielortes/e) Ihre personenbezogenen Daten für Einwanderung, Grenzkontrolle, Sicherheit und Terrorismusbekämpfung, oder andere Zwecke, die sie für angemessen halten, offen zu legen und zu verarbeiten.

- Wenn es notwendig ist, um Ihre lebenswichtigen Interessen oder die einer anderen Person zu schützen;

Beispiel: In einem Notfall Ihre Versicherungsgesellschaft, deren Vertreter und medizinisches Personal können relevante personenbezogene Daten und besondere Kategorien personenbezogener Daten mit uns in Fällen teilen, in denen wir/sie in Ihrem Namen oder im Interesse von andere Kunden oder in Notfällen handeln müssen.

- Wenn es im öffentlichen Interesse liegt oder wir eine offizielle Befugnis haben; oder

Beispiel: Sicherheitsmaßnahmen

Wir können personenbezogene Daten verwenden, um auf folgende Situationen zu reagieren und diese zu verwalten: Sicherheitsmaßnahmen, Unfälle oder andere ähnliche Vorfälle, einschließlich medizinischer und versicherungstechnischer Zwecke.

- Wenn es sich um unsere berechtigten Interessen oder die eines Dritten handelt, und diese nicht durch Ihre



Interessen oder Rechte überlagert werden.

TUI

Beispiel: Um Ihr Erlebnis zu personalisieren
Wir können Ihre personenbezogenen Daten verwenden, um Ihre Interessen besser zu verstehen und voraussehen, welche anderen Produkte, Dienstleistungen und Informationen Sie am meisten interessieren könnten. Dies ermöglicht es uns, unsere Kommunikation relevanter und interessanter für Sie zu machen.

Wenn wir besondere Kategorien personenbezogener Daten verarbeiten müssen, z. B. Gesundheitsdaten aus medizinischen Gründen, werden wir dies nur tun, wenn eine oder mehrere zusätzliche Bedingungen gelten. Wenn wir zum Beispiel Ihre ausdrückliche Zustimmung haben; wenn es notwendig ist, um die lebenswichtigen Interessen von Ihnen oder einer anderen Person zu schützen, und Sie körperlich oder rechtlich nicht in der Lage sind, Ihre Zustimmung zu geben; es zur Begründung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist; es aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses erforderlich ist.

19.6.16. Schlüsselbegriffe

Für die Datenverarbeitung Verantwortlicher: Der für die Datenverarbeitung Verantwortliche bestimmt den Zweck und die Art und Weise, in der die personenbezogenen Daten verwendet werden.

Europäischer Wirtschaftsraum (EWR): EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen, Island und Lichtenstein.

Online-Werbung: Marketingbotschaften, die Sie im Internet sehen können.

Besondere Datenkategorien: Dies sind Kategorien personenbezogener Daten, aus denen Folgendes hervorgeht: die ethnische Herkunft; politische Meinungen; religiöse oder philosophische Überzeugungen; Gewerkschaftsmitgliedschaft; genetische Daten, biometrische Daten zum Zwecke der eindeutigen Identifizierung einer natürlichen Person; Gesundheitsdaten; und Daten über das Sexualleben oder die sexuelle Ausrichtung einer natürlichen Person.

Caricom-API-Daten: Einige oder alle Caricom-Staaten haben mit den USA ein Abkommen geschlossen, wonach die von den Caricom-Staaten für Zwecke der Grenzsicherheit benötigten und ihnen zur Verfügung gestellten Daten der Reisenden an das US-Ministerium für Heimatschutz zur Verarbeitung im Namen dieser Caricom-Staaten weitergegeben werden. Weitere Informationen finden Sie auf der Website Caricom.

US Secure Flugdaten: Die Transportation Security Administration (TSA) verlangt von Ihnen, dass Sie Ihren vollständigen Namen, Ihr Geburtsdatum und Ihr Geschlecht für die Überprüfung der Überwachungsliste angeben. Sie können auch Ihre Redress-Nummer angeben, falls vorhanden. Werden diese Angaben nicht gemacht, kann die Beförderung oder der Zutritt zum Boardingbereich verweigert werden. Die TSA kann die von Ihnen zur Verfügung gestellten Informationen an Strafverfolgungsbehörden, Nachrichtendienste oder andere Stellen im Rahmen des veröffentlichten Hinweises zum System der Aufzeichnungen weitergeben. Weitere Informationen finden Sie auf der TSA-Website .

19.6.17. Änderungen an unserer Erklärung

Der vorliegende Text ersetzt alle früheren Versionen. Wir können die Erklärung jederzeit ändern, daher sollten Sie ihn regelmäßig auf unserer/unseren Website(s) auf eventuelle Aktualisierungen überprüfen. Wenn es sich um wesentliche Änderungen handelt, werden wir einen auffälligen Hinweis auf unserer/unseren Website(s) anbringen, einschließlich einer elektronischen Benachrichtigung über die Änderungen des Datenschutzhinweises, wenn wir dies für angemessen halten.

Reiseveranstalter

Wenn nicht ausdrücklich anders angegeben, werden alle Reisen des Reiseangebots von uns organisiert: TUI Nederland N.V. Volmerlaan 3 2288 GC Rijswijk
Handelskammer 27148888
Tel.: 070 3266000
E-Mail: info@tui.nl
Website: www.tui.nl/corporate



ANVR Allgemeine Geschäftsbedingungen

Wir sind dem Allgemeinen Niederländischen Verband der Reiseunternehmen (ANVR) angeschlossen. Dieser Verband hält hohe Standards für die Mitgliedschaft aufrecht und verlangt von seinen Mitgliedern, dass sie sich für qualitativ hochwertige Reisen und Informationen über diese einsetzen. Für alle Pauschalreisen aus unserem Reiseangebot gelten die ANVR-Reisebedingungen, Absatz 1, letzte Fassung: <https://www.anvr.nl/Reisebedingungen>) Bei telefonischer Buchung können Ihnen die ANVR-Reisebedingungen auf Wunsch kostenlos zugesandt werden.

Travel Funds Guarantee Fund Foundation

Wir sind an den Reisegarantiefonds (SGR) angeschlossen, der Ihre Pauschalreise finanziell absichert. Im Falle unserer Zahlungsunfähigkeit wird der SGR dafür sorgen, dass Sie eine Rückerstattung Ihrer Pauschalreise erhalten. Siehe auch <https://www.sgr.nl/Guarantee Schema>



Gegen Kinderprostitution an Urlaubsorten

Wir sind das erste Reiseunternehmen in den Niederlanden, das den internationalen Verhaltenskodex gegen die sexuelle Ausbeutung von Kindern im Reise- und Tourismusbereich eingeführt hat. Dabei unterstützen wir in Zusammenarbeit mit ECPAT Niederlande und dem ANVR aktiv den Kampf gegen die sexuelle Ausbeutung von Kindern und Jugendlichen (bis zu 18 Jahren) an Urlaubsorten. Wir bitten Sie, auf Kindesmissbrauch zu achten. Informationen erhalten Sie beim Reiseleiter. Möchten Sie mehr darüber erfahren? <https://ecpat.org/>

Nachhaltiger Tourismus

Nachhaltiger Tourismus ist nichts anderes als Reisen mit Rücksicht auf Umwelt, Mensch, Natur und Kultur, damit auch künftigen Generationen attraktive Reiseziele geboten werden können. Die ANVR-Reiseindustrie engagiert sich dafür und hat sich dem nachhaltigen Tourismusunternehmertum (DTO) verpflichtet. So erfüllt unser Unternehmen beispielsweise die ANVR-DTO-Verpflichtung, wonach das Reiseunternehmen u. a. einen geschulten Koordinator eingesetzt hat. Außerdem haben wir auch eine Grundsatzerklärung und ein Programm mit praktischen Maßnahmen ausgearbeitet, die beschreiben, wie wir jetzt und in Zukunft mit dem Umweltschutz umgehen werden. Auf der Website Nachhaltigkeit | TUI Group können Sie unsere Grundsatzerklärung und unser Programm zum nachhaltigen Tourismus nachlesen. Doch nachhaltiger Tourismus ist nicht nur etwas für Reiseunternehmen. Als Urlauber sind Sie ein unverzichtbares Glied in diesem Prozess.
Stand der Bearbeitung: Februar 2025