

# Allgemeine Reisebedingungen

Intakt-Reisen GmbH & Co KG ([www.intakt-reisen.de](http://www.intakt-reisen.de)) ist ausschließlich Vermittler touristischer Leistungen. Die nachfolgenden Veranstalter-Reisebedingungen entsprechen dem letzten Stand, der uns durch den Veranstalter dieser Reise mitgeteilt wurde und beziehen sich explizit nur auf die Reisen, in welcher die direkte Verlinkung hierauf erfolgt. Für die Rechtsgültigkeit dieser Reisebedingungen kann Intakt-Reisen GmbH & Co. KG nicht verantwortlich gemacht werden.

Sehr geehrter Reisegast,

wir setzen unser ganzes Wissen und Können ein, um Ihre Reise sorgfältig vorzubereiten und so reibungslos wie möglich abzuwickeln. Allerdings geht es nicht ohne die nachfolgenden Allgemeinen Reisebedingungen, die die gesetzlichen Regelungen und das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen, dem Reisegast, und uns, dem Reiseveranstalter regeln:

## 1) Anmeldung, Abschluss des Reisevertrags, Datenschutz

1.1 Mit der Reiseanmeldung, die schriftlich per Post, per Telefax oder elektronisch (per eMail) erfolgen kann, bietet der Gast dem Veranstalter den Abschluss eines Reisevertrages auf der Grundlage der Reiseausschreibung, aller ergänzenden Angaben in der Buchungsgrundlage und dieser Reisebedingungen verbindlich an. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme durch den Veranstalter zustande, über die der Gast mit der schriftlichen Buchungsbestätigung informiert wird.

1.2 Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung von der Anmeldung ab, so liegt ein neues Vertragsangebot des Veranstalters vor, an das dieser 10 Werktage gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots durch die Annahme des Reisegastes zustande, welche durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung (z.B. Anzahlung oder Reiseantritt) erfolgen kann.

1.3 Der Anmeldende hat für alle Vertragsverpflichtungen von mitangemeldeten Reiseteilnehmern aus dem Reisevertrag wie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche, gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.4 Die personenbezogenen Daten, die der Gast dem Veranstalter zur Verfügung stellt, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit es zur Begründung, Durchführung oder Beendigung des Reisevertrages und der Kundenbetreuung erforderlich ist. Der Veranstalter hält bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen des BDSG und der DSGVO ein. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, seine gespeicherten Daten abzurufen, über sie Auskunft zu verlangen, sie ändern oder löschen zu lassen.

## 2) Leistungen des Veranstalters, Preisänderung vor Vertragsabschluss

2.1 Die Leistungsverpflichtung des Veranstalters ergibt sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit dem für die Buchung maßgebenden Prospekt bzw. der Reiseausschreibung

2.2 Leistungsträger (z.B. Hotels, Fluggesellschaften) und Reisevermittler / Reisebüros sind vom Veranstalter nicht bevollmächtigt, Zusicherungen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Veranstalters hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung und Buchungsbestätigung stehen.

2.3 Der Veranstalter behält sich ausdrücklich vor, vor Vertragsabschluss mit dem Gast eine Änderung des

Reisepreises aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospektes zu erklären. Ebenso behält der Veranstalter sich vor, den Reisepreis vor Vertragsabschluss mit dem Gast anzupassen, wenn die vom Gast gewünschte oder im Prospekt ausgeschriebene Pauschalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentlichung des Prospektes verfügbar ist. Der Gast ist vor Buchung auf die erklärten Änderungen rechtzeitig hinzuweisen.

### **3) Anzahlung und Restzahlung**

3.1 Nach Vertragsschluss und Aushändigung eines Sicherungsscheines ist eine Anzahlung fällig und zu leisten, die auf den Gesamtreisepreis angerechnet wird. Sie beträgt 20 % des Reisepreises.

3.2 Die Restzahlung auf den Reisepreis ist, soweit der Sicherungsschein ausgehändigt ist, 30 Tage vor Reisebeginn zahlungsfällig, wenn feststeht, dass die Reise nicht mehr aus den in Ziffer 6.1 genannten Gründen abgesagt werden kann.

3.3 Wird der fällige Reisepreis trotz Mahnung und angemessener Fristsetzung zur Zahlung nicht bezahlt, kann der Veranstalter vom Reisevertrag zurückzutreten und den Gast mit Rücktrittskosten belasten, die sich an nachstehender Ziffer 7.2 orientieren.

### **4) Leistungs- und Preisänderungen nach Vertragsabschluss, Umbuchungen, Ersatzpersonen**

4.1 Nach Vertragsabschluss notwendig werdende Änderungen wesentlicher Reiseleistungen, die vom Veranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind, zumutbar sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Der Veranstalter ist verpflichtet, den Gast über Leistungsänderungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

4.2 Nach Abschluss des Reisevertrages sind Preisanpassungen lediglich im Fall der tatsächlich nach Abschluss des Reisevertrages eingetretenen und bei Abschluss nicht vorhersehbaren Erhöhung der Beförderungskosten oder Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffenden Reise geltenden Wechselkurse in dem Umfang möglich, wie sich deren Erhöhung pro Person bzw. pro Sitzplatz auf den Reisepreis auswirkt, wenn zwischen dem Vertragsabschluss und dem vereinbarten Reiseantritt mehr als vier Monate liegen. Der Veranstalter hat den Gast unverzüglich nach Kenntnis der die Änderung begründenden Umständen hiervon zu unterrichten. Eine Preisänderung, die ab dem 20. Tag vor Reiseantritt verlangt wird, ist unwirksam.

4.3 Im Fall einer Preiserhöhung um mehr als 5 % oder einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung, ist der Reisegast berechtigt, kostenfrei vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise zu verlangen, wenn der Veranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisegast aus ihrem Angebot anzubieten. Der Gast hat diese Rechte unverzüglich nach Zugang der Erklärung des Veranstalters über die Preiserhöhung diesem gegenüber geltend zu machen.

4.4 Werden auf Wunsch des Gastes nach der Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, der Unterkunft, der Verpflegungsart, der Beförderungsart, des Abflug- oder Zielflughafens, auch Änderungen oder Umbuchungen von Anschlussflügen bei Gruppenreisen bzw. bei Mietwagen des Ortes der Fahrzeugübernahme oder der Fahrzeugart vorgenommen (Umbuchungen), so kann der Veranstalter ein Umbuchungsentgelt von € 30,- pauschal erheben oder im Einzelfall die Berechnung der tatsächlich entstandenen Kosten wählen. Bei Ansatz der Pauschalen steht es dem Gast frei, nachzuweisen, dass Kosten nicht in der genannten

Höhe oder überhaupt nicht entstanden sind. Umbuchungen sind ausschließlich bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Danach sind Umbuchungswünsche nur nach Rücktritt vom Reisevertrag zu den vorstehenden Bedingungen und bei gleichzeitiger Neuanschließung durch den Gast möglich..

4.5 Der Gast kann bis zum Beginn der Reise eine Ersatzperson benennen, die an seiner Stelle in den Reisevertrag eintritt. Der Veranstalter kann dem Eintritt dieser Person widersprechen, wenn sie den besonderen Reiseanforderungen nicht genügt oder ihrer Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Die in den Vertrag eintretende Ersatzperson und der ursprüngliche Gast haften als Gesamtschuldner für den Reisepreis und sämtliche durch den Eintritt der Ersatzperson entstehende Mehrkosten.

## **5) Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nimmt der Gast einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise, wegen Krankheit oder aus anderen, vom ihm zu vertretenden Gründen nicht in Anspruch, so besteht kein Anspruch des Reisegastes auf anteilige Rückerstattung.

## **6) Rücktritt und Kündigung durch den Veranstalter**

6.1 Ist in der Beschreibung der Reise ausdrücklich auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen und wird diese nicht erreicht, so kann der Veranstalter vom Vertrag zurücktreten, wenn sie die Mindestteilnehmerzahl im Prospekt beziffert sowie den Zeitpunkt angegeben hat, bis zu welchem die Rücktrittserklärung dem Gast vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn spätestens zugegangen sein muss, und in der Reisebestätigung deutlich lesbar auf diese Angaben hingewiesen hat. Ein Rücktritt ist bis spätestens 30 Tage vor dem vereinbarten Reisebeginn gegenüber dem Gast zu erklären. Auf den Reisepreis geleistete Zahlungen werden dem Gast umgehend erstattet.

6.2 Stört der Gast trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Veranstalter nachhaltig oder verhält er sich in solchem Maße vertragswidrig, dass eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur vereinbarten Beendigung oder zum Ablauf einer Kündigungsfrist mit ihm unzumutbar ist, oder sonst stark vertragswidrig, kann der Veranstalter ohne Einhaltung einer Frist den Reisevertrag kündigen. Dabei behält der Veranstalter den Anspruch auf den Reisepreis abzüglich des Wertes ersparter Aufwendungen und ggf. Erstattungen durch Leistungsträger oder ähnliche Vorteile, die sie aus der anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt. Eventuelle Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Störer selbst. Die örtlichen Bevollmächtigten des Veranstalters (Agentur, Reiseleitung) sind in diesen Fällen bevollmächtigt, die Rechte des Veranstalters wahrzunehmen.

## **7) Rücktritt durch den Reisegast, Stornierungsentschädigung**

7.1 Der Reisegast kann bis Reisebeginn jederzeit durch Erklärung gegenüber dem Veranstalter vom Reisevertrag zurücktreten. Es wird dem Gast empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

7.2 Im Fall des Rücktritts durch den Reisegast verliert der Veranstalter zwar den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, kann aber eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkehrungen und für seine Aufwendungen verlangen. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Wertes der vom Veranstalter gewöhnlich ersparten Aufwendungen sowie dessen, was sie durch gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann. Der Veranstalter kann diesen Anspruch nach ihrer Wahl konkret oder pauschalisiert berechnen. Eine pauschalisierte Entschädigung kann der Veranstalter in Prozent des Reisepreises wie folgt verlangen:

- a) bis 30 Tage vor Reisebeginn 20 % des Reisepreises
- b) vom 29. bis 14. Tage vor Reisebeginn 40 % des Reisepreises
- c) vom 13. bis 7. Tage vor Reisebeginn 60 % des Reisepreises

d) ab 6. Tag vor Reisebeginn und bei Nichtantritt 90 % des Reisepreises.

Es steht dem Reisegast stets frei, dem Veranstalter nachzuweisen, dass ihr ein Schaden überhaupt nicht oder nur in wesentlich niedrigerer Höhe als berechnet oder der Pauschalen entstanden ist.

## **8) Obliegenheiten des Reisegastes, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Reisegastes, Anzeigefristen**

8.1 Der Reisegast hat auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Reiseleitung oder der örtlichen Agentur des Veranstalters anzuzeigen und um Abhilfe zu ersuchen. Unterlässt es der Gast schuldhaft, einen Mangel anzuzeigen, so tritt eine Minderung nicht ein. Wird die Reiseleistung nicht vertragsgemäß erbracht, kann der Gast in angemessener Frist Abhilfe verlangen, wobei der Veranstalter die Abhilfe verweigern kann, wenn sie unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Der Veranstalter ist berechtigt, in der Weise Abhilfe zu schaffen, dass sie eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbringt.

8.2 Wird die Reise infolge eines Reisemangels erheblich beeinträchtigt und leistet der Veranstalter innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, so kann der Reisegast den Vertrag kündigen. Der Veranstalter informiert den Gast über die Pflicht, einen Mangel stets unverzüglich anzuzeigen, sowie darüber, dass vor der Kündigung des Reisevertrages eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen ist. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nur dann nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder vom Veranstalter oder seinen Beauftragten verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisegastes gerechtfertigt wird.

8.3 Reisevertragliche Gewährleistungsansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Gast innerhalb eines Monats nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung der Reise gegenüber dem Veranstalter geltend zu machen. Nach Ablauf der einmonatigen Frist kann der Gast Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist. Die genannte Frist gilt nicht für die Anmeldung von Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen. Diese sind binnen 7 Tage bei Gepäckverlust und binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung des Gepäcks anzuzeigen, wobei empfohlen wird, unverzüglich an Ort und Stelle die Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft zu erheben. Gleichermaßen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der örtlichen Reiseleitung oder dem Veranstalter innerhalb der genannten Monatsfrist gegenüber anzuzeigen, wenn Gewährleistungsansprüche daneben geltend gemacht werden.

## **9) Pass- und Visumserfordernisse, gesundheitspolizeiliche Vorschriften**

Der Veranstalter informiert Staatsangehörige eines Staates der EU, in dem die Reise angeboten wird, über Pass- und Visumserfordernisse und gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z.B. polizeilich vorgeschriebene Impfungen und Atteste), die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind, in einem Infoblatt. Der Gast ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, es sei denn, der Veranstalter hat seine Hinweispflichten verschuldet nicht oder schlecht erfüllt.

## **10) Informationspflichten über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens**

Der Veranstalter ist gemäß EU-VO Nr. 2111/05 verpflichtet, den Gast über die Identität des jeweiligen Luftfahrtunternehmens sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei Buchung zu informieren. Steht/stehen die ausführende Fluggesellschaft bzw. die ausführenden Fluggesellschaften zu diesem Zeitpunkt noch nicht fest, so muss der Veranstalter diejenige/n Fluggesellschaft/en nennen, die die

Flugbeförderung wahrscheinlich durchführen wird/werden und unverzüglich sicherstellen, dass der Gast unverzüglich Kenntnis der Identität erhält, sobald diese feststeht bzw. diese feststehen. Gleiches gilt, wenn die ausführende Fluggesellschaft wechselt. Die Black List der EU ist auf der Internetseite [air-ban.europa.eu](http://air-ban.europa.eu) und auf der Internetseite des Veranstalters einsehbar. Die Liste wird von der EU ständig aktualisiert und auf der Internetseite des Veranstalters sowie in seinen Geschäftsräumen einsehbar. Die Liste wird von der EU ständig aktualisiert.

## **11) Anwendung des deutschen Rechtes, Hinweise auf OS und Verbraucherschlichtung**

Auf das gesamte Vertrags- und Rechtsverhältnis zwischen dem Gast und dem Veranstalter ist deutsches Recht anzuwenden. Die Unwirksamkeit einzelne Bestimmungen des Vertrages oder dieser AGB hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten bereit, die der Kunde unter [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) findet. Der Veranstalter nimmt an keinem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist auch nicht verpflichtet, an einem solchen teilzunehmen. Ein internes Beschwerdeverfahren existiert nicht.

**Stand: März 2019**

## **Datenschutzinformationen nach Art. 13, 14 und 21 der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO)**

Mit diesen Datenschutzhinweisen informiert der Veranstalter Sie, seine Kunden, gemäß der ab dem 25. Mai 2018 geltenden EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch den Veranstalter sowie über die Ihnen zustehenden Rechte. Diese Hinweise werden, soweit erforderlich, aktualisiert und veröffentlicht.

1) Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist der Veranstalter. Dessen Datenschutzbeauftragten können Sie per E-Mail erreichen.

2) Welche Daten und welche Quellen nutzt der Veranstalter?

Der Veranstalter verarbeitet Daten, die dieser im Rahmen der Abwicklung seiner Geschäftsbeziehung mit Ihnen erhalten. Die Daten erhält der Veranstalter direkt von Ihnen, z.B. im Rahmen der Reise- oder Mietwagenbuchung oder einer anderen Auftragserteilung. Konkret verarbeitet der Veranstalter für die Durchführung seiner Dienstleistungen:

Stammdaten zur Durchführung und zur Erfüllung der Reisedienstleistung. (z.B. Name und Anschrift des Reiseanmelders, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Namen der mitreisenden Personen sowie das Geburtsdatum bzw. Alter aller Reisenden)

Ggfs. Legitimationsdaten bei VISA-Anträgen (z.B. Daten des Personalausweises)

Daten im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung und ggfs. als Sicherheit zur Hinterlegung der Reisedienstleistungen (z.B. Bankdaten, Kreditkartendaten)

Korrespondenz (z.B. Schriftverkehr oder E-Mailverkehr mit Ihnen)

Daten Ihrer vergangenen bzw. bisherigen Buchungen und Aufenthalte soweit über den Veranstalter gebucht bzw. vermittelt (z.B. bisherige Reisen, persönlichen Präferenzen, Bewertungen)

Werbe- und Vertriebsdaten (z.B. über neue potenziell interessante Angebote)

Gesundheitsdaten zur Vorbeugung von Unfällen und zum Schutz des oder der Reisenden (z.B. Grad körperlicher Behinderung, Schwerbehindertenausweis, Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien, Schwangerschaften)

3) Auf welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verwendet (Zweck der Datenverarbeitung) ?

Die nachfolgenden Informationen geben Aufschluss darüber, wozu und zu welchem Zweck wir Ihre Daten verarbeiten.

3.1) Zur Erfüllung von Vertragspflichten (Art. 6 Abs 1 lit. b EU-DSGVO)

Der Veranstalter verarbeitet Ihre Daten zur Durchführung seiner Verträge mit Ihnen, d.h. insbesondere zur Durchführung und Abwicklung der gebuchten Reisedienstleistungen. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich im Einzelnen nach der konkreten Reisedienstleistungen und den Vertragsunterlagen (z.B. Übernachtung, Transfer, Mietwagen, Flügen)

3.2) Im Rahmen von Interessenabwägungen (Art. 6 Abs 1 lit. f EU-DSGVO)

Zur Wahrung berechtigter Interessen können Ihre Daten durch den Veranstalter oder durch Dritte verwendet werden. Dies erfolgt zu folgenden Zwecken:

Unterstützung der Vertriebsorganisation des Veranstalters bei der Reiseberatung und -betreuung und dem Vertrieb im Rahmen der Reisebetreuung

Weiterentwicklung von Reisedienstleistungen und Zusatzprodukten

Werbung, der Markt- und der Meinungsforschung

Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten

Prävention und Aufklärung von Straftaten

Gewährleistung der IT-Sicherheit und Verfügbarkeit des IT-Betriebs

Das Interesse des Veranstalters an der jeweiligen Verarbeitung ergibt sich aus den jeweiligen Zwecken und ist im Übrigen wirtschaftlicher Natur (effiziente Aufgabenerfüllung, Vertrieb, Vermeidung von Rechtsrisiken). Soweit es der konkrete Zweck gestattet, verarbeitet der Veranstalter Ihre Daten pseudonymisiert oder anonymisiert.

3.3) Auf Grund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs 1 lit. a EU-DSGVO)

Wenn Sie dem Veranstalter eine Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, ist diese jeweilige Einwilligung Rechtsgrundlage für die dort genannte Verarbeitung. Zudem haben Sie ggfs. der werblichen Ansprache per E-Mail, Telefon oder Messenger-Dienst zugestimmt. Sie können Einwilligungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Dies gilt auch für Einwilligungserklärungen, die Sie dem Veranstalter gegenüber vor der Geltung der EU-DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018, erteilt haben. Der Widerruf wirkt nur für zukünftige Verarbeitungen, nicht für bereits Erfolgte. Wenden Sie sich dazu bitte an den Veranstalter.

### 3.4) Auf Grund von gesetzlichen Vorgaben (Art. 6 Abs 1 lit. c EU-DSGVO)

Der Veranstalter unterliegt verschiedenen rechtlichen Verpflichtungen und gesetzlichen Anforderungen (z.B. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Handelsgesetzbuch (HGB), GoB, Fluggastdatengesetz, EU-Pauschalreiserichtlinie, Steuergesetze der Bundesrepublik Deutschland). Zu den Zwecken der Verarbeitung gehören die Identitäts und Altersprüfung, Betrugsprävention, die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten sowie die Bewertung und Steuerung von Risiken.

#### 4) Wer bekommt meine Daten?

Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur unter Wahrung der EU-DSGVO und nur soweit eine Rechtsgrundlage dies gestattet. Innerhalb der Vertriebsorganisation des Veranstalters erhalten nur diejenigen Stellen Ihre Daten, die diese zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten des Veranstalters oder zur Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben benötigen (z.B. Vertrieb, Kundenbetreuung, Reiseleitung, Reiseveranstalter, Hotels, Mietwagen oder Transfergesellschaften).

Zusätzlich können folgende Stellen Ihre Daten erhalten:

vom Veranstalter eingesetzte Auftragsverarbeiter (Art. 28 EU-DSGVO) insbesondere im Bereich der Buchungssysteme und IT-Dienstleistungen, Logistik und Druckdienstleistungen, die Ihre Daten weisungsgebunden für den Veranstalter verarbeiten

öffentliche Stellen und Institutionen (Finanzbehörden, Botschaften des Ziellandes) bei Vorliegen einer gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtung (Aufbewahrungspflichten, VISA-Beschaffung, Einholen von Einreisebestimmungen) sowie

sonstige Stellen, für die Sie dem Veranstalter Ihre Einwilligung zur Datenübermittlung erteilt haben.

#### 5) Wie lange werden meine personenbezogenen Daten gespeichert?

Soweit erforderlich, verarbeitet der Veranstalter Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer der Geschäftsbeziehung, was auch die Anbahnung und Abwicklung eines Vertrages für die Abwicklung einer Reisedienstleistung umfasst. Zusätzlich unterliegt der Veranstalter verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB), dem Handelsgesetzbuch (HGB), der Abgabenordnung (AO) und der EU-Pauschalreiserichtlinie ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis maximal zehn Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel drei Jahre. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten auf Basis Ihrer Einwilligung erfolgt bis auf Widerruf.

#### 6) Werden meine Daten in ein Drittland übermittelt?

Der Veranstalter übermittelt Ihre Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union nur, soweit dies zur Ausführung und Abwicklung der Reisedienstleistungen erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben ist oder Sie dem Veranstalter Ihre Einwilligung erteilt haben (z.B. Fernreisen).

#### 7) Habe ich bestimmte Rechte im Umgang mit meinen Daten?

Sie haben unter den jeweiligen gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Auskunft (Art. 15 EU-DSGVO, § 34 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in seiner ab dem 25. Mai 2018 gültigen Fassung), auf Berichtigung (Art. 16 EU-DSGVO), auf Löschung (Art. 17 EU-DSGVO bzw. § 35 BDSG), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 EU-DSGVO) sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 EU-DSGVO). Außerdem haben Sie ein Beschwerderecht bei einer

Datenschutzaufsichtsbehörde (Art. 77 EU-DSGVO bzw. § 19 BDSG).

8) Besteht für mich eine Pflicht meine Daten bereitzustellen?

Im Rahmen der Geschäftsbeziehung mit dem Veranstalter müssen Sie nur diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Begründung, Durchführung und Beendigung einer Geschäftsbeziehung erforderlich sind oder zu deren Erhebung der Veranstalter gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten wird der Veranstalter in der Regel den Abschluss des Vertrages oder die Ausführung des Auftrages ablehnen müssen oder einen bestehenden Vertrag nicht mehr durchführen können und ggfs. beenden müssen.

9) Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall?

Zur Begründung und Durchführung der Geschäftsbeziehung nutzt der Veranstalter grundsätzlich keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 EU-DSGVO. Sollte der Veranstalter diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden Sie hierüber gesondert informiert, sofern dies gesetzlich vorgegeben ist.

10) Werden meine Daten in irgendeiner Weise für die Profilbildung genutzt?

Der Veranstalter verarbeitet Ihre Daten teilweise automatisiert mit dem Ziel Ihr potenzielles Interesse an bestimmten Produkten, Angeboten und Dienstleistungen zu bewerten. (sog. „profiling“ gemäß Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO) Die Auswertung erfolgt anhand statistischer Verfahren unter Berücksichtigung Ihrer bisher gebuchten Reisen und Dienstleistungen beim Veranstalter. Die Ergebnisse dieser Analysen nutzt der Veranstalter für eine zielgerichtete und bedarfsgerechte Kundenansprache.

11) Welche Rechte als Kunde habe ich?

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 lit. f EU-DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 EU-DSGVO, das z.B. zur Kundenberatung und -betreuung erfolgen kann. Legen Sie Widerspruch ein, wird der Veranstalter Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten. Zudem haben Sie nach Art. 15 EU-DSGVO ein permanentes Widerrufsrecht auf Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung für weitere Zwecke, sollten Sie dem Veranstalter eine Einwilligung dieser Form gegeben haben. Der Widerspruch kann jeweils formfrei auf die Kontaktadresse des Veranstalters vorgenommen werden.

Jede betroffene Person hat das Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, wenn sie der Ansicht ist, dass Verarbeitung der sie betreffenden Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt. Das Beschwerderecht kann insbesondere bei Aufsichtsbehörde Ihres Bundeslandes erfolgen bzw. am Ort des maßgeblichen Verstoßes geltend gemacht werden. Eine aktuelle Liste der zuständigen Aufsichtsbehörden finden Sie unter [https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften\\_Links/anschriften\\_links-node.html](https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html) (Abruf am 15.03.2018).

**Stand: April 2018**

## **Standard-Formblatt (nach Art. 251 EGBGB) zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302.

Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Der Veranstalter trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt der Veranstalter



über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall einer Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder der örtlichen Agentur in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt auf außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen. Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind den Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten.
- Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.

Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder- in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Der Veranstalter hat eine Insolvenzabsicherung mit der TOURVERS Touristik Versicherungsservice GmbH abgeschlossen. Die Reisenden können die HanseMerkur ReiseversicherungsAG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Tel. +49 40 53799360 kontaktieren, wenn Ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz des Veranstalters verweigert werden.

Weiterführende Informationen über Ihre Rechte als Reisende und zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2015/2302 in das nationale Recht finden Sie auf: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)