

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR TOURISTIKPAKETE

### 1. INHALT DES VERKAUFVERTRAGS FÜR TOURISTIKPAKETE

- 1.1. Sky Alps Travel GmbH ist im Bereich der Organisation und des Verkaufs von Touristikpaketen sowie der Vermittlung einzelner touristischer Dienstleistungen tätig. Die im offiziellen Katalog beschriebenen Pakete und Dienstleistungen werden zu den darin festgelegten Bedingungen angeboten, sofern nicht in diesen Vertragsbedingungen oder in der Buchungsbestätigung anders festgelegt.
- 1.2. Folgende Dokumente sind integraler Bestandteil des Reisevertrags:
  - a) diese allgemeinen Geschäftsbedingungen;
  - b) die Beschreibung des Touristikpakets im Katalog oder im separaten Reiseprogramm;
  - c) die Buchungsbestätigung der vom Reisenden angeforderten Dienstleistungen;
  - d) die in Artikel 36 Absatz 8 des Tourismusgesetzbuchs genannten Dokumente.
- 1.3. Falls der Vertrag über eine Reiseagentur vermittelt wird (im Folgenden auch „Agentur“ oder „Verkaufsagentur“), wird die Buchungsbestätigung vom Veranstalter an die Reiseagentur als Bevollmächtigte des Reisenden gesendet, der das Recht hat, sie von dieser zu erhalten.
- 1.4. Mit der Unterzeichnung des Kaufangebots für das Touristikpaket erklärt der Reisende ausdrücklich, dass er den Reisevertrag, die darin enthaltenen Hinweise und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für sich und für die Personen, für die er die Dienstleistung anfordert, verstanden und akzeptiert hat.

### 2. RECHTSQUELLEN

- 2.1. Der Verkauf von Touristikpaketen und damit verbundenen touristischen Dienstleistungen, die im In- oder Ausland erbracht werden, wird durch das Tourismusgesetzbuch (im Folgenden „CdT“), insbesondere durch die Artikel 32 bis 51-novies, geregelt, wie geändert durch das Gesetzesdekret Nr. 62 vom 21. Mai 2018, das die EU-Richtlinie 2015/2302 umsetzt. Darüber hinaus gelten, soweit relevant, die Bestimmungen des Zivilgesetzbuchs in Bezug auf Transport und Auftrag.
- 2.2. Verträge, die ausschließlich die Erbringung einer einzelnen touristischen Dienstleistung (Transport, Unterkunft oder eine andere separate Dienstleistung) betreffen, fallen nicht unter die Definition der Reiseorganisation oder des Touristikpakets und genießen daher nicht den Schutz der EU-Richtlinie 2015/2302 zugunsten der Reisenden. Der Verkäufer und/oder Vermittler, der sich darauf beschränkt, Dritten, auch über elektronische Kanäle, eine einzelne touristische Dienstleistung zu vermitteln, ist verpflichtet, dem Reisenden die Dokumentation über die Zahlung der Dienstleistung auszuhändigen, kann jedoch in keiner Weise als Reiseveranstalter angesehen werden.
- 2.3. Für alle Verträge, die einen Transportdienst vorsehen, gelten die Transportbedingungen des jeweiligen Dienstleisters (z. B. Fluggesellschaft, Schifffahrtsgesellschaft, Eisenbahn, Mietwagen, Bus). Diese Bedingungen sind auf der Website und/oder über die offiziellen Kanäle des Anbieters oder des für die Erbringung der Dienstleistung verantwortlichen Unternehmens einsehbar.

### 3. VERWALTUNGSRECHTLICHER RAHMEN

- 3.1. Der Veranstalter und die Reiseagentur des Touristikpakets, an die sich der Reisende wendet, müssen über die Genehmigung zur Ausübung ihrer jeweiligen Tätigkeiten gemäß der geltenden Gesetzgebung verfügen, einschließlich etwaiger regionaler oder provinzieller Bestimmungen.
- 3.2. Vor Abschluss des Vertrags sind der Veranstalter und der Verkäufer verpflichtet, Dritten die Details der abgeschlossenen Versicherungspolice zur Deckung der Risiken aus der beruflichen Haftpflicht sowie die Details der für das Risiko der Insolvenz oder des Konkurses des Veranstalters und des Verkäufers vorgesehenen Garantie mitzuteilen, jeweils für ihren Zuständigkeitsbereich. Diese Garantie dient der Rückerstattung der gezahlten Beträge und/oder der Rückführung des Reisenden an den Ausgangsort.

### 4. DEFINITIONEN (ARTIKEL 33 CdT)

Für die Zwecke dieses Vertrags gilt:

- a) Reisender: Jede Person, die einen Vertrag abschließen oder schließen möchte oder die berechtigt ist, auf der Grundlage eines Vertrags über ein Touristikpaket gemäß dem folgenden Buchstaben p) zu reisen;
- b) Fachkraft: Jede natürliche oder juristische Person des öffentlichen oder privaten Rechts, die im Rahmen ihrer gewerblichen, industriellen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit in Verträgen über organisierte Reisen als Veranstalter, Verkäufer, Fachkraft, die verbundene touristische Dienstleistungen erleichtert, oder als Anbieter touristischer Dienstleistungen im Sinne der geltenden Rechtsvorschriften handelt;
- c) Veranstalter: Die Fachkraft, die Touristikpakete zusammenstellt und sie direkt oder über oder zusammen mit einer anderen Fachkraft verkauft oder zum Verkauf anbietet. Gemäß diesen Reisebedingungen ist der Veranstalter Sky Alps Travel GmbH;
- d) Verkäufer oder Vermittler: Die Fachkraft, die nicht der Veranstalter ist und Touristikpakete verkauft oder zum Verkauf anbietet, die von einem Veranstalter zusammengestellt wurden.
- e) Touristikpaket: Wie in Artikel 5 dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen definiert.
- f) Dauerhaftes Medium: Jedes Instrument, das es dem Reisenden oder der Fachkraft ermöglicht, die an sie persönlich gerichteten Informationen zu speichern, um sie in Zukunft für einen Zeitraum, der den Zwecken, für die sie bestimmt sind, angemessen ist, abrufen zu können, und das die identische Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;

- g) Unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände: Eine Situation, die außerhalb der Kontrolle der Partei liegt, die eine solche Situation geltend macht, und deren Folgen auch durch die Anwendung aller angemessenen Maßnahmen nicht hätten vermieden werden können;
- h) Mangelnde Konformität: Eine Nichterfüllung der in einem Touristikpaket enthaltenen touristischen Dienstleistungen;
- i) Minderjähriger: Eine Person unter 18 Jahren;
- j) Verkaufsstelle: Jeder Raum, mobil oder unbeweglich, der für den Einzelhandel oder eine Einzelhandelswebsite oder ein ähnliches Online-Verkaufsinstrument bestimmt ist, auch wenn Einzelhandelswebsites oder Online-Verkaufsinstrumente den Reisenden als einziges Instrument präsentiert werden, einschließlich des Telefondienstes;
- k) Rückkehr: Die Rückkehr des Reisenden an den Ausgangsort oder an einen anderen von den Vertragsparteien vereinbarten Ort;
- l) Höhere Gewalt: Jedes unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des angemessenen Einflusses der Parteien liegende Ereignis, das die vollständige oder teilweise Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen verhindert. Beispiele hierfür sind, ohne darauf beschränkt zu sein: Naturkatastrophen (Erdbeben, Hurrikane, Überschwemmungen, Brände), Epidemien, Pandemien, Kriege, Terrorakte, Aufstände, Streiks, staatliche Beschränkungen, Schließung von Lufträumen oder Häfen und jedes andere nach geltendem Recht vergleichbare Ereignis. Im Falle von höherer Gewalt ist der Reiseveranstalter nicht verantwortlich für die vollständige oder teilweise Unmöglichkeit, die vorgesehenen Dienstleistungen zu erbringen, und behält sich das Recht vor, die Reise zu ändern, zu verschieben oder zu stornieren, wobei nach Möglichkeit alternative Lösungen im Einklang mit den geltenden Vorschriften angeboten werden;
- m) Touristischer Dienst: Jede Dienstleistung, die Teil des touristischen Angebots ist, wie Transport, Unterkunft in einer Beherbergungseinrichtung, Vermietung oder jede andere im Sektor vorgesehene Dienstleistung, wie in Artikel 33 Absatz 1 des Gesetzesdekrets Nr. 62/2018 beschrieben. Es kann sich auch auf mehrere Dienstleistungen beziehen, die separat für dieselbe Reise oder denselben Urlaub erworben wurden, die, obwohl sie kein Paket darstellen, darauf abzielen, die Bedürfnisse des Kunden zu erfüllen und getrennte Verträge mit den jeweiligen Anbietern erfordern.
- n) Beginn des Pakets: Der Beginn der Erbringung der im Paket enthaltenen touristischen Dienstleistungen;
- o) Verbundene touristische Dienstleistung: Mindestens zwei verschiedene Arten von touristischen Dienstleistungen, die für dieselbe Reise oder denselben Urlaub erworben wurden, die kein Paket darstellen und die den Abschluss getrennter Verträge mit den einzelnen Anbietern touristischer Dienstleistungen erfordern;
- p) Vertrag über ein Touristikpaket: Der Vertrag über das gesamte Paket oder, wenn das Paket auf der Grundlage getrennter Verträge bereitgestellt wird, die Gesamtheit der Verträge über die im Paket enthaltenen touristischen Dienstleistungen.

#### 5. BEGRIFF DES TOURISTIKPAKETS (ARTIKEL 33, ABSATZ 1, NR. 4, BUCHSTABE C) CdT)

Ein Touristikpaket ist die „Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von touristischen Dienstleistungen für dieselbe Reise oder denselben Urlaub“, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- a) dass diese Dienstleistungen von einer einzigen Fachkraft kombiniert werden, auch auf Anfrage des Reisenden oder gemäß einer Auswahl des Reisenden, bevor ein einziger Vertrag für alle Dienstleistungen abgeschlossen wird;
- b) dass diese Dienstleistungen, auch wenn sie durch getrennte Verträge mit einzelnen Anbietern touristischer Dienstleistungen abgeschlossen werden:
  - 1) bei einem einzigen Verkaufsort erworben und ausgewählt werden, bevor der Reisende der Zahlung zustimmt;
  - 2) zu einem Pauschalpreis oder Gesamtpreis angeboten, verkauft oder fakturiert werden;
  - 3) unter der Bezeichnung „Paket“ oder einer ähnlichen Bezeichnung beworben oder verkauft werden;
  - 4) nach Abschluss eines Vertrags kombiniert werden, mit dem die Fachkraft dem Reisenden die Auswahl zwischen verschiedenen Arten von touristischen Dienstleistungen ermöglicht, oder bei verschiedenen Fachkräften über verbundene Buchungsprozesse elektronisch erworben werden, wobei der Name des Reisenden, die Zahlungsdetails und die E-Mail-Adresse von der Fachkraft, mit der der erste Vertrag abgeschlossen wurde, an einen oder mehrere Fachkräfte übermittelt werden und der Vertrag mit diesem oder diesen Fachkräften spätestens 24 Stunden nach der Bestätigung der Buchung der ersten touristischen Dienstleistung abgeschlossen wird.

#### 6. INHALT DES VERTRAGS – KAUFANGEBOT UND VOM REISENDEN ZU UNTERZEICHNENDE DOKUMENTE

- 6.1. Der Reisende unterzeichnet ein Kaufangebot für das Touristikpaket, auch über den Vermittler. Der Reisevertrag kommt mit der Bestätigung zustande, die der Veranstalter dem Reisenden direkt oder über den Vermittler sendet.
- 6.2. Zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags für das Touristikpaket oder so bald wie möglich stellt der Veranstalter oder der Verkäufer/Vermittler dem Reisenden eine Kopie oder eine Bestätigung des Vertrags auf einem dauerhaften Medium oder in Papierform zur Verfügung, sofern der Kaufvertrag bei gleichzeitiger physischer Anwesenheit der Parteien geschlossen wurde. Für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen gemäß Artikel 45 Absatz 1 Buchstabe h) des Gesetzesdekrets vom 6. September 2005 Nr. 206 (Verbrauchergesetzbuch) verhandelt werden, sowie für Verträge, die auf Distanz (E-Commerce) geschlossen werden, erhält der Reisende eine Kopie oder eine Bestätigung des Kaufvertrags für das Touristikpaket auf Papier oder einem anderen dauerhaften Medium.
- 6.3. Der Vertrag stellt den Titel für den Zugang zum Garantiefonds gemäß dem folgenden Artikel 21 für Touristikpakete dar.

## 7. VORVERTRAGLICHE INFORMATIONEN

- 7.1. Vor Beginn der Reise stellen der Veranstalter und der Vermittler dem Reisenden die folgenden Informationen über das Touristikpaket zur Verfügung:
- a. Abfahrts- und Rückkehrzeiten, Zwischenstopps und Anschlüsse. Falls der genaue Zeitpunkt noch nicht festgelegt ist, teilen der Veranstalter und gegebenenfalls der Verkäufer/Vermittler dem Reisenden einen vorläufigen Abfahrts- und Rückkehrzeitpunkt mit;
  - b. Identität des operativen Luftfahrtunternehmens, falls zum Zeitpunkt der Buchung noch nicht bekannt, gemäß Artikel 11 der Verordnung (EG) 2111/2005;
  - c. Lage, Hauptmerkmale und touristische Kategorie der Unterkunft gemäß den Vorschriften des Ziellandes;
  - d. Mahlzeiten, die im Paket enthalten sind oder nicht;
  - e. Besichtigungen, Ausflüge oder andere im Gesamtpreis des Pakets enthaltene Dienstleistungen;
  - f. Touristische Dienstleistungen, die dem Reisenden als Mitglied einer Gruppe zur Verfügung gestellt werden, und in diesem Fall die ungefähre Größe der Gruppe;
  - g. Sprache, in der die Dienstleistungen erbracht werden;
  - h. Informationen über die Eignung der Reise oder des Urlaubs für Personen mit eingeschränkter Mobilität und auf Anfrage des Reisenden weitere Details, um die Anpassungsfähigkeit des Pakets an die spezifischen Bedürfnisse des Reisenden zu überprüfen. Besondere Anfragen in Bezug auf die Nutzung oder Erbringung bestimmter Dienstleistungen, die Teil des Touristikpakets sind (wie die Notwendigkeit von Unterstützung am Flughafen für Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Anforderung von Spezialmahlzeiten an Bord oder am Aufenthaltsort), müssen zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt und vom Reisenden mit dem Veranstalter, auch über die Reiseagentur oder den Vermittler, vereinbart werden;
  - i. Gesamtpreis des Pakets einschließlich Steuern, Abgaben und zusätzlicher Kosten (einschließlich etwaiger Verwaltungs- und Bearbeitungsgebühren oder, falls diese vor Abschluss des Vertrags nicht vernünftigerweise berechnet werden können, eine Angabe der Art der zusätzlichen Kosten, die der Reisende möglicherweise noch tragen muss);
  - j. Zahlungsmodalitäten oder die vom Reisenden geforderten finanziellen Garantien;
  - k. Allgemeine Informationen über die Anforderungen an Reisepass und Visa, einschließlich der ungefähren Zeiträume für die Erlangung von Visa sowie der gesundheitlichen Formalitäten, die vom Zielland verlangt werden. Der Reisende ist verpflichtet, etwaige Aktualisierungen auf der offiziellen Website des Veranstalters und des Vermittlers zu überprüfen;
  - l. Bedingungen für die mögliche Stornierung des Vertrags über das Touristikpaket vor dessen Beginn, einschließlich der vom Veranstalter gemäß Artikel 41 Absatz 1 des Gesetzesdekrets 79/2011 geforderten und im folgenden Artikel 10 Absatz 3 angegebenen Gebühren;
  - m. Informationen über die Möglichkeit oder Verpflichtung, eine Versicherung abzuschließen, die die Kosten einer einseitigen Stornierung des Vertrags durch den Reisenden sowie die Kosten für Unterstützung, einschließlich Rückführung, im Falle eines Unfalls, einer Krankheit oder des Todes abdeckt;
  - n. Details über die in Artikel 47 Absätze 1, 2 und 3 des Gesetzesdekrets 79/2011 vorgesehene Deckung für Touristikpakete.
- 7.2. Der Veranstalter oder der Vermittler/Verkäufer erstellt ein technisches Datenblatt, das im Katalog, im außerkatalogischen Programm oder auf der eigenen Website verfügbar ist und die technischen Informationen über die gesetzlichen Verpflichtungen von Sky Alps Travel GmbH enthält, wie beispielsweise, aber nicht ausschließlich:
- a) Details der Verwaltungsgenehmigung von Sky Alps Travel GmbH;
  - b) Details der Garantien für Reisende gemäß Artikel 47 des Tourismusgesetzbuchs für Touristikpakete;
  - c) Details der Haftpflichtversicherungspolice;
  - d) Gültigkeitsdauer des Katalogs oder des außerkatalogischen Programms;
  - e) Parameter und Kriterien für die Anpassung des Reisepreises (Artikel 39 CdT) für Touristikpakete.

## 8. ZAHLUNGEN

- 8.1. Sofern nicht anders in der vorvertraglichen Information oder im Vertrag vereinbart, muss der Reisende bei der Unterzeichnung des Kaufangebots für das Touristikpaket den gesamten Betrag des Touristikpakets oder der Bearbeitungsgebühr zahlen. Die Zahlung muss unverzüglich und spätestens bis zum vom Veranstalter im Katalog oder in der Buchungsbestätigung des angeforderten Touristikpakets festgelegten Termin erfolgen.
- 8.2. Die Nichtzahlung bis zum festgelegten Datum sowie die Nichtübermittlung der vom Reisenden an die Agentur gezahlten Beträge an den Veranstalter (vorbehaltlich der etwaigen Garantieansprüche gemäß Artikel 47 CdT gegenüber der Agentur) stellen eine ausdrückliche Kündigungsklausel gemäß Artikel 1456 des Zivilgesetzbuchs dar. In diesem Fall kommt es zur automatischen Vertragsauflösung, die durch eine einfache schriftliche Mitteilung per Fax oder E-Mail an die Agentur oder an die (auch elektronisch) mitgeteilte Adresse des Reisenden erfolgt. Die Zahlung gilt als erfolgt, wenn die Beträge beim Veranstalter eingehen, entweder direkt vom Reisenden oder über die vom Reisenden gewählte vermittelnde Reiseagentur.

## 9. PREIS (ARTIKEL 39 CdT)

- 9.1. Der Preis des Touristikpakets wird im Vertrag festgelegt, wobei auf die Angaben im Katalog, im außerkatalogischen Programm und in den nachfolgenden Aktualisierungen sowie auf der Website des Veranstalters Bezug genommen wird.
- 9.2. Nach Abschluss des Vertrags über das Touristikpaket können die Preise um bis zu 8 % (acht Prozent) erhöht oder gesenkt werden, sofern dies ausdrücklich im Vertrag vorgesehen ist, der auch die Berechnungsmethoden für die Preisänderung angeben muss. Der

Reisende hat Anspruch auf eine Preissenkung entsprechend der Reduzierung der Kosten gemäß Absatz 3 Buchstaben a), b) und c), die nach Vertragsabschluss und vor Beginn des Pakets eintritt.

- 9.3. Preiserhöhungen sind ausschließlich aufgrund von Änderungen in Bezug auf:
  - a. den Preis für den Transport von Passagieren in Abhängigkeit von den Kraftstoff- oder anderen Energiekosten;
  - b. das Niveau der Steuern oder Gebühren für die im Vertrag enthaltenen touristischen Dienstleistungen, die von Dritten, die nicht direkt an der Durchführung des Pakets beteiligt sind, erhoben werden, einschließlich Lande-, An- und Abfahrtsgebühren in Häfen und Flughäfen;
  - c. die für das Paket relevanten Wechselkurse.
- 9.4. Wenn die Preiserhöhung gemäß diesem Artikel 8 % (acht Prozent) des Gesamtpreises des Pakets übersteigt, gelten die Artikel 40 Absätze 2, 3, 4 und 5 CdT.
- 9.5. Eine Preiserhöhung, unabhängig von ihrem Ausmaß, ist nur nach klarer und genauer Mitteilung auf einem dauerhaften Medium durch den Veranstalter an den Reisenden zusammen mit der Begründung für die Erhöhung und den Berechnungsmethoden mindestens zwanzig Tage vor Beginn des Pakets möglich.
- 9.6. Im Falle einer Preissenkung hat der Veranstalter das Recht, die tatsächlichen Verwaltungs- und Bearbeitungsgebühren von der dem Reisenden geschuldeten Rückerstattung abzuziehen, deren Nachweis er auf Anfrage des Reisenden erbringen muss.

## 10. ÄNDERUNG ODER STORNIERUNG DES TOURISTIKPAKETS VOR REISEANTRITT (ARTIKEL 40 CdT)

- 10.1. Vor Beginn des Pakets behält sich der Veranstalter das Recht vor, die Vertragsbedingungen einseitig zu ändern, sofern die Änderung von geringer Bedeutung ist, vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel 39 CdT. Der Veranstalter teilt die Änderung dem Reisenden klar und präzise auf einem dauerhaften Medium mit.
- 10.2. Wenn der Veranstalter vor Beginn des Pakets gezwungen ist, eine oder mehrere wesentliche Merkmale der in Artikel 34 Absatz 1 Buchstabe a) des CdT genannten touristischen Dienstleistungen erheblich zu ändern oder spezifische Anforderungen des Reisenden gemäß Artikel 36 Absatz 5 Buchstabe a) des CdT nicht erfüllen kann oder eine Preiserhöhung von mehr als 8 % (acht Prozent) gemäß Artikel 39 Absatz 3 des CdT vorschlägt, kann der Reisende innerhalb von 15 Tagen die vorgeschlagene Änderung akzeptieren oder vom Vertrag zurücktreten, ohne Stornogebühren zu zahlen. Im Falle des Rücktritts kann der Veranstalter dem Reisenden ein Ersatzpaket von gleichwertiger oder höherer Qualität anbieten.
- 10.3. Der Veranstalter informiert den Reisenden unverzüglich, klar und präzise auf einem dauerhaften Medium:
  - a) über die vorgeschlagenen Änderungen gemäß Absatz 2 dieses Artikels und deren Auswirkungen auf den Paketpreis gemäß Absatz 4;
  - b) über die Frist von 15 Tagen, innerhalb derer der Reisende den Veranstalter über seine Entscheidung gemäß Absatz 2 informieren muss;
  - c) über die Folgen des Ausbleibens einer Antwort des Reisenden innerhalb der in Buchstabe b) genannten Frist und des eventuell angebotenen Ersatzpakets sowie des entsprechenden Preises.
- 10.4. Wenn die Änderungen des Vertrags über das Touristikpaket oder des Ersatzpakets gemäß Absatz 2 zu einem Paket von geringerer Qualität oder zu geringeren Kosten führen, hat der Reisende Anspruch auf eine angemessene Preissenkung.
- 10.5. Im Falle des Rücktritts vom Vertrag über das Touristikpaket gemäß Absatz 2 und wenn der Reisende kein Ersatzpaket annimmt, erstattet der Veranstalter unverzüglich und in jedem Fall innerhalb von vierzehn Tagen nach dem Rücktritt alle vom Reisenden oder in seinem Namen geleisteten Zahlungen, und es gelten die Bestimmungen von Artikel 43 Absätze 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 CdT.

## 11. RÜCKTRITT DES REISENDEN (ARTIKEL 41 CdT)

- 11.1. Der Reisende kann auch vom Vertrag über das Touristikpaket zurücktreten, ohne Strafen zu zahlen, in den folgenden Fällen:
  - (i) Erhöhung des Paketpreises um mehr als 8 % des Gesamtpreises des Pakets;
  - (ii) erhebliche Änderung eines oder mehrerer Vertragselemente, die objektiv als wesentlich für die Nutzung des gesamten Touristikpakets angesehen werden können und die vom Veranstalter nach Vertragsabschluss, aber vor Reiseantritt vorgeschlagen und vom Reisenden nicht akzeptiert werden;
  - (iii) Unmöglichkeit, die spezifischen Anforderungen des Reisenden zu erfüllen, die bereits vom Veranstalter akzeptiert wurden.

In den oben genannten Fällen und in Bezug auf Touristikpakete kann der Reisende:

- (i) das alternative Angebot des Veranstalters annehmen, falls eines gemacht wird;
  - (ii) die Rückerstattung der bereits gezahlten Beträge auch durch die Ausstellung eines Gutscheins verlangen. Diese Rückerstattung muss innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist gemäß dem vorherigen Artikel erfolgen.
- 11.2. Im Falle von unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen am Zielort oder in dessen unmittelbarer Nähe, die erhebliche Auswirkungen auf die Durchführung des Pakets oder den Transport von Passagieren zum Zielort haben, hat der Reisende das Recht, vor Beginn des Pakets vom Vertrag zurückzutreten, ohne Stornogebühren zu zahlen, und auf die vollständige Rückerstattung der für das Paket geleisteten Zahlungen, hat jedoch keinen Anspruch auf zusätzliche Entschädigung.
  - 11.3. Dem Reisenden, der aus irgendeinem Grund, auch unvorhergesehen und nachträglich, vor Reiseantritt von einem beliebigen Vertrag über ein Touristikpaket zurücktritt, außerhalb der in Absatz 1 aufgeführten Fälle oder der in Artikel 10 Absatz 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Fälle, werden immer die gesamten Bearbeitungsgebühren und/oder der eventuelle Betrag für optionale Versicherungsdeckungen, die zum Zeitpunkt der Buchung und/oder des Vertragsabschlusses angefordert wurden, in

Rechnung gestellt, und es werden die in Absatz 11.3.1 vorgesehenen Strafen auf die Kosten des gesamten Touristikpakets angewendet.

11.3.1 Anwendung der Strafen. Im Falle der Stornierung des Vertrags durch den Reisenden werden die folgenden Strafen auf die Kosten des gesamten Touristikpakets angewendet:

- keine Strafe, wenn die Stornierung vom Reisenden mit einer Vorlaufzeit von mehr als 30 Kalendertagen vor dem geplanten Ankunftsdatum (Check-in) in der Unterkunft vorgenommen wird;
- eine Strafe von 50 % (fünfzig Prozent) der Kosten des Touristikpakets, wenn die Stornierung vom Reisenden im Zeitraum zwischen 30 und 15 Kalendertagen vor dem geplanten Ankunftsdatum (Check-in) in der Unterkunft vorgenommen wird;
- eine Strafe von 90 % (neunzig Prozent) der Kosten des Touristikpakets, wenn die Stornierung vom Reisenden im Zeitraum zwischen 14 und 5 Kalendertagen vor dem geplanten Ankunftsdatum (Check-in) in der Unterkunft vorgenommen wird;
- keine Rückerstattung der Kosten des Touristikpakets, wenn die Stornierung vom Reisenden mit einer Vorlaufzeit von weniger als 5 Kalendertagen (einschließlich Samstag, Sonntag und Feiertage) vor dem geplanten Ankunftsdatum (Check-in) in der Unterkunft vorgenommen wird oder bei Nichterscheinen (sog. „No Show“) am geplanten Ankunftsdatum in der Unterkunft oder beim Check-in am Abfahrtsort für den Transportdienst.

Im Falle des Kaufs eines Pakets werden die Flughafensteuern in Höhe des in den gängigsten CRS-Systemen veröffentlichten Betrags von der Berechnung der Strafe ausgeschlossen.

Dem Reisenden wird das Recht eingeräumt, die Buchung ohne Kosten zu stornieren, mit Ausnahme der Flughafen- und/oder Aufenthaltssteuern, falls eine oder mehrere „unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände“ (wie oben in § 4 Buchstabe „g“ definiert) eintreten.

11.3.2 Ausnahmen von den Strafen im Falle der Stornierung des Vertrags durch den Reisenden: Die anwendbaren Strafen im Falle des Rücktritts des Reisenden können strenger sein als die in Absatz 1 dieses Artikels angegebenen Strafen im Falle von Buchungen für bestimmte Unterkünfte und/oder Buchungen mit reduzierten Tarifen/Preisen (z. B. Sonderangebote oder Rabatte), mit begrenzt verfügbaren Tarifen und/oder in Verbindung mit Hochsaison oder voller Auslastung der Unterkünfte oder für Kosten von bereits erbrachten, auch teilweise erbrachten und nicht erstattungsfähigen Dienstleistungen. Die strengeren Strafenbedingungen im Vergleich zu den Standardbedingungen werden immer zum Zeitpunkt der Angebotserstellung (vor Vertragsabschluss) und der eventuellen Bestätigung hervorgehoben.

11.3.3 Dem Reisenden steht in den folgenden weiteren Fällen keine Rückerstattung zu:

- Unterbrechung der Reise oder des Aufenthalts, die nicht vom Veranstalter verursacht wurde;
- Unmöglichkeit, die Reise aufgrund fehlender oder unzureichender Identitätsdokumente (mit besonderer Aufmerksamkeit auf die für Minderjährige erforderlichen Dokumente) oder aufgrund anderer erforderlicher Formalitäten wie Visa, Genehmigungen, obligatorischer Impfungen usw. durchzuführen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Überprüfung der Gültigkeit der Dokumente eine persönliche Verpflichtung des Reisenden ist und nicht delegiert werden kann. Die Nichtverantwortlichkeit des Reisenden für die Unmöglichkeit, den Urlaub zu nutzen, berechtigt nicht zum Rücktritt ohne Strafen, der gesetzlich für Touristikpakete nur für objektive, unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände vorgesehen ist, die am Zielort des Urlaubs gemäß Absatz 2 dieses Artikels festgestellt werden können, sowie für die in Absatz 1 dieses Artikels aufgeführten Fälle. Es besteht immer die Möglichkeit, sich gegen das wirtschaftliche Risiko im Zusammenhang mit der Stornierung des Vertrags durch den Abschluss spezieller Versicherungspolice zu schützen, die den Reisenden im Falle der Stornierung der Reise schützen und vor dem wirtschaftlichen Risiko aufgrund der oben genannten Strafen schützen.

11.4 Im Falle von vorgebildeten Gruppen werden die Strafen für den Rücktritt Gegenstand einer spezifischen Vereinbarung sein.

11.5 Der Veranstalter kann vom Vertrag über das Touristikpaket zurücktreten und dem Reisenden die vollständige Rückerstattung der geleisteten Zahlungen anbieten, ist jedoch nicht verpflichtet, eine zusätzliche Entschädigung zu zahlen, wenn der Veranstalter den Vertrag aufgrund von unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen oder höherer Gewalt nicht ausführen kann und den Rücktritt dem Reisenden unverzüglich vor Beginn des Pakets mitteilt.

11.6 Der Veranstalter führt alle gemäß den Absätzen 2 und 5 vorgeschriebenen Rückerstattungen unverzüglich und in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt durch, auch über Gutscheine, vorbehaltlich der Zustimmung des Reisenden. In den oben genannten Fällen kommt es zur Auflösung der funktional verbundenen und mit Dritten geschlossenen Verträge.

11.7 Gemäß Artikel 41 Absatz 7 des CdT hat der Reisende im Falle von Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen verhandelt wurden (z. B. außerhalb des Sitzes der Reiseagentur, auf Messen oder anderen Veranstaltungen usw.), das Recht, innerhalb von fünf Tagen nach dem Abschluss des Vertrags oder nach Erhalt der Vertragsbedingungen und der vorvertraglichen Informationen, falls später, vom Vertrag über das Touristikpaket zurückzutreten, ohne Strafen und ohne Angabe von Gründen. Nach Ablauf der für die Ausübung des Rücktrittsrechts vorgesehenen Frist werden im Falle der Stornierung durch den Reisenden die in Artikel 11.3.1 vorgesehenen Strafen angewendet. Im Falle von Angeboten mit erheblich reduzierten Preisen im Vergleich zu den aktuellen Angeboten ist nach Ablauf der oben genannten Frist von fünf Tagen das Rücktrittsrecht ausgeschlossen. In diesem letzteren Fall dokumentiert der Veranstalter die Preisänderung und weist angemessen auf den Ausschluss des Rücktrittsrechts hin.

## 12. ERSATZ UND ÜBERTRAGUNG DES TOURISTIKPAKETS AN EINEN ANDEREN REISENDEN (ARTIKEL 38 CdT)

- 12.1. Der Reisende kann den Vertrag über das Touristikpaket nach vorheriger Ankündigung an den Veranstalter auf einem dauerhaften Medium spätestens 7 (sieben) Tage vor Beginn des Pakets an eine Person übertragen, die alle Bedingungen für die Nutzung der Dienstleistung erfüllt.
- 12.2. Der Zedent und der Zessionar des Vertrags über das Touristikpaket haften solidarisch für die Zahlung des Preises und der eventuellen Gebühren, Steuern und sonstigen zusätzlichen Kosten, einschließlich der eventuellen Verwaltungs- und Bearbeitungsgebühren, die sich aus dieser Übertragung ergeben.
- 12.3. Jede vom Reisenden an bereits akzeptierte Buchungen gestellte Änderungsanfrage verpflichtet den Veranstalter nicht in den Fällen, in denen sie nicht erfüllt werden kann. In jedem Fall führt jede Änderungsanfrage für den Kunden zu einer festen Gebühr von mindestens €35,00 (fünfunddreißig/00) pro Buchung als Verwaltungs- und Bearbeitungskosten. Nur die folgenden Anfragen können mit dieser Gebühr berücksichtigt werden:
  - I. Namensänderung bei Buchungen von nur Aufenthalt bis zu 7 Werktagen vor Beginn des Aufenthalts selbst;
  - II. Namensänderung bei Buchungen, die Transport enthalten, nur wenn 7 Werktage vor Abreise mitgeteilt wird. Namensänderungen bei Buchungen von Paketen, die Schiffs- oder Zugtickets enthalten, sind nicht möglich, es sei denn, die von diesen Transportunternehmen für die spezifischen Fälle vorgesehenen Strafen werden gezahlt (es wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Transportunternehmen oder auf das in den Buchungsbestätigungen angegebene verwiesen). Änderungen von Daten werden als Rücktritt des Reisenden vom Vertrag behandelt (gemäß Artikel 11 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Die Verringerung der Anzahl der Reisenden innerhalb einer Buchung gilt als „teilweise Stornierung“ und wird gemäß den Bestimmungen des vorherigen Artikels 10 geregelt.

## 13. PFLICHTEN DER REISENDEN

- 13.1. Vorbehaltlich der Verpflichtung zur rechtzeitigen Mitteilung von Mängeln in der Konformität einer der in einem Touristikpaket enthaltenen Dienstleistungen gemäß Artikel 12 Absatz 2 und folgende müssen sich die Reisenden an die folgenden Pflichten halten:
  - (i) In der Nähe des Abreisedatums des Touristikpakets oder jedenfalls mit ausreichendem Vorlauf müssen die Reisenden auf der offiziellen Website des Veranstalters überprüfen, ob andere oder zusätzliche Informationen zu den vom Veranstalter zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereitgestellten Informationen vorliegen (siehe vorheriger §7).
- 13.2. Für die Vorschriften bezüglich der Ausreise von Minderjährigen wird ausdrücklich auf die Angaben auf der Website der Polizei verwiesen. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass Minderjährige im Besitz eines gültigen persönlichen Ausweisdokuments für die Ausreise sein müssen, entweder eines Reisepasses oder, für EU-Länder, auch eines Personalausweises, der für die Ausreise gültig ist. Für die Ausreise von Minderjährigen unter 14 Jahren und die Ausreise von Minderjährigen, für die eine von der Justizbehörde ausgestellte Genehmigung erforderlich ist, müssen die auf der Website der Polizei <http://www.poliziadistato.it/articolo/191/> angegebenen Vorschriften befolgt werden. Es liegt in der ausschließlichen Verantwortung des begleitenden Reisenden, die für die Reise des Minderjährigen erforderlichen Dokumente auf den Websites der zuständigen Behörden zu überprüfen.
- 13.3. Die Reisenden müssen die entsprechenden Informationen über ihre diplomatischen Vertretungen und/oder die offiziellen Informationskanäle ihrer Regierungen einholen. In jedem Fall müssen die Reisenden vor der Abreise deren Aktualisierung bei den zuständigen Behörden überprüfen (für italienische Staatsbürger die örtlichen Polizeipräsidien oder das Außenministerium über die Website [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) oder die zentrale Telefonzentrale unter der Nummer 06.491115) und sich vor der Reise daran anpassen. Ohne diese Überprüfung kann keine Verantwortung für die Nichtabreise eines oder mehrerer Reisender der Verkaufagentur oder dem Veranstalter zugeschrieben werden.
- 13.4. Die Reisenden müssen in jedem Fall den Verkäufer und den Veranstalter über ihre Staatsangehörigkeit zum Zeitpunkt der Buchungsanfrage für das Touristikpaket oder die touristische Dienstleistung informieren und müssen sich zum Zeitpunkt der Abreise endgültig vergewissern, dass sie über die Impfbefreiung, den persönlichen Reisepass und alle anderen für alle betroffenen Länder gültigen Dokumente sowie über die erforderlichen Aufenthalts-, Transitvisa und Gesundheitszertifikate verfügen.
- 13.5. Darüber hinaus muss der Reisende, um die sozio/politische, gesundheitliche Sicherheitslage und alle anderen nützlichen Informationen bezüglich der Zielländer zu bewerten und somit die objektive Nutzbarkeit der erworbenen oder zu erwerbenden Dienstleistungen zu beurteilen, die offiziellen allgemeinen Informationen beim Außenministerium einholen, die über die offizielle Website der Farnesina [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it) verbreitet werden, da solche sich ändernden Informationen nicht in den Katalogen der Tour-Operatoren (online oder gedruckt) enthalten sind. Diese müssen daher von den Reisenden selbst eingeholt werden.
- 13.6. Falls zum Zeitpunkt der Buchung das gewählte Ziel laut den offiziellen Informationskanälen ein „Warnhinweis“ aus Sicherheitsgründen aufweist, kann der Reisende, der später den Rücktritt ausübt, nicht die Entbindung oder Reduzierung der Entschädigungsforderung für den durchgeführten Rücktritt mit der Wegfall der vertraglichen Ursache im Zusammenhang mit den Sicherheitsbedingungen des Landes begründen.
- 13.7. Die Reisenden müssen sich außerdem an die Einhaltung der Regeln der normalen Vorsicht und Sorgfalt sowie an die spezifischen Vorschriften, die in den Zielländern der Reise in Kraft sind, an alle ihnen vom Veranstalter bereitgestellten Informationen sowie an die Vorschriften, Verwaltungs- oder gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf das Touristikpaket halten. Die Reisenden haften für alle Schäden, die dem Veranstalter und/oder dem Vermittler aufgrund der Nichteinhaltung der oben genannten Pflichten entstehen, einschließlich der für ihre Rückführung erforderlichen Kosten.
- 13.8. Der Reisende ist verpflichtet, dem Veranstalter alle Dokumente, Informationen und Elemente in seinem Besitz zur Verfügung zu stellen, die für die Ausübung des Rechts auf Subrogation des Veranstalters gegenüber den für den Schaden verantwortlichen Dritten nützlich sind, und haftet gegenüber dem Veranstalter für die Beeinträchtigung des Subrogationsrechts.

- 13.9 Der Reisende teilt dem Veranstalter schriftlich zum Zeitpunkt des Kaufangebots für das Touristikpaket und somit vor der Versendung der Buchungsbestätigung der Dienstleistungen durch den Veranstalter die besonderen persönlichen Anforderungen mit, die Gegenstand spezifischer Vereinbarungen über die Modalitäten der Reise sein können, sofern deren Umsetzung möglich ist und in jedem Fall Gegenstand einer spezifischen Vereinbarung zwischen dem Reisenden und dem Veranstalter sind (siehe Artikel 7, Absatz 1, Buchstabe h).
- 13.10 Der Veranstalter oder der Verkäufer, der eine Entschädigung oder eine Preissenkung gewährt hat oder eine Schadensersatzleistung erbracht hat oder gezwungen war, anderen gesetzlich vorgeschriebenen Verpflichtungen nachzukommen, hat das Recht auf Regress gegenüber den Personen, die zum Eintritt der Umstände oder des Ereignisses, aus denen die Entschädigung, die Preissenkung, der Schadensersatz oder die anderen Verpflichtungen resultierten, beigetragen haben, sowie gegenüber den Personen, die verpflichtet sind, Unterstützungs- und Unterbringungsdienstleistungen aufgrund anderer Bestimmungen zu erbringen, falls der Reisende nicht an den Ausgangsort zurückkehren kann. Der Veranstalter oder der Verkäufer, der den Reisenden entschädigt hat, wird in den Grenzen der geleisteten Entschädigung in alle Rechte und Ansprüche des Reisenden gegenüber den verantwortlichen Dritten subrogiert; der Reisende stellt dem Veranstalter oder dem Verkäufer alle Dokumente, Informationen und Elemente in seinem Besitz zur Verfügung, die für die Ausübung des Subrogationsrechts nützlich sind (Artikel 51 quinquies CdT).

#### 14. HAFTUNGSREGIME DES VERANSTALTERS (ARTIKEL 42 CdT)

- 14.1. Der Veranstalter ist für die Erbringung der im Vertrag über das Touristikpaket vorgesehenen touristischen Dienstleistungen verantwortlich, unabhängig davon, ob diese touristischen Dienstleistungen vom Veranstalter selbst, von seinen Hilfskräften oder Beauftragten, wenn sie in Ausübung ihrer Funktionen handeln, von Dritten, deren Dienstleistungen er in Anspruch nimmt, oder von anderen Anbietern touristischer Dienstleistungen erbracht werden müssen, gemäß Artikel 1228 des Zivilgesetzbuchs
- 14.2. Der Reisende informiert den Veranstalter gemäß den Artikeln 1175 und 1375 des Zivilgesetzbuchs unverzüglich, direkt oder über den Verkäufer, unter Berücksichtigung der Umstände des Falls, über etwaige während der Erbringung einer im Vertrag über das Touristikpaket vorgesehenen touristischen Dienstleistung festgestellte Mängel in der Konformität.
- 14.3. Wenn eine der touristischen Dienstleistungen nicht gemäß den im Vertrag über das Touristikpaket vereinbarten Bedingungen erbracht wird, behebt der Veranstalter den Mangel in der Konformität, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder als übermäßig belastend, unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Mangels in der Konformität und des Werts der vom Mangel betroffenen touristischen Dienstleistungen. Wenn der Veranstalter den Mangel nicht behebt, gilt Artikel 43 CdT.
- 14.4. Vorbehaltlich der Ausnahmen gemäß Absatz 3, wenn der Veranstalter den Mangel in der Konformität nicht innerhalb eines vom Reisenden in Bezug auf die Dauer und die Merkmale des Pakets festgelegten angemessenen Zeitraums behebt, mit der gemäß Absatz 2 durchgeführten Beanstandung, kann der Reisende den Mangel selbst beheben und die Erstattung der notwendigen, angemessenen und dokumentierten Kosten verlangen. Wenn der Veranstalter die Behebung des Mangels in der Konformität verweigert oder wenn eine sofortige Behebung erforderlich ist, muss der Reisende keinen Termin angeben.
- 14.5. Wenn ein Mangel in der Konformität gemäß Artikel 1455 des Zivilgesetzbuchs eine Nichterfüllung von nicht geringer Bedeutung der in einem Paket enthaltenen touristischen Dienstleistungen darstellt und der Veranstalter diesen nicht behoben hat (innerhalb eines vom Reisenden in Bezug auf die Dauer und die Merkmale des Pakets festgelegten angemessenen Zeitraums) nach der gemäß Absatz 2 durchgeführten Beanstandung, kann der Reisende den Vertrag über das Touristikpaket ohne Kosten, von Rechts wegen und mit sofortiger Wirkung auflösen oder, falls zutreffend, eine Preissenkung gemäß Artikel 43 CdT verlangen, vorbehaltlich des eventuellen Schadensersatzes. Im Falle der Auflösung des Vertrags, wenn das Paket den Transport von Passagieren umfasste, sorgt der Veranstalter auch für die Rückführung des Reisenden mit einem gleichwertigen Transport ohne unangemessene Verzögerung und ohne zusätzliche Kosten für den Reisenden.
- 14.6. Wenn die Rückführung des Reisenden nicht sichergestellt werden kann, trägt der Veranstalter die Kosten der notwendigen Unterbringung, falls möglich in einer Kategorie, die der im Vertrag vorgesehenen entspricht, für einen Zeitraum von höchstens drei Nächten pro Reisenden oder für den längeren Zeitraum, der eventuell durch die EU-Vorschriften in Bezug auf die Rechte der Passagiere, die für die betreffenden Transportmittel gelten, vorgesehen ist.
- 14.7. Die Begrenzung der Kosten gemäß Absatz 6 gilt nicht für Personen mit eingeschränkter Mobilität, definiert in Artikel 2 Absatz 1 Buchstabe a) der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, und ihre Begleiter, schwangere Frauen, unbegleitete Minderjährige und Personen, die spezielle medizinische Betreuung benötigen, sofern der Veranstalter mindestens achtundvierzig Stunden vor Beginn des Pakets über ihre besonderen Bedürfnisse informiert wurde. Der Veranstalter kann unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände nicht geltend machen, um die Haftung gemäß diesem Absatz zu begrenzen, falls der Anbieter des Transportdienstes dieselben Umstände gemäß der anwendbaren EU-Gesetzgebung nicht geltend machen kann.
- 14.8. Wenn aufgrund von nachträglich eingetretenen Umständen, die dem Veranstalter nicht zuzurechnen sind, die Erbringung eines wesentlichen Teils, in Bezug auf Wert oder Qualität, der im Vertrag über das Touristikpaket vereinbarten Kombination von touristischen Dienstleistungen unmöglich ist, bietet der Veranstalter dem Reisenden ohne zusätzliche Kosten angemessene alternative Lösungen von, falls möglich, gleichwertiger oder höherer Qualität im Vergleich zu den im Vertrag spezifizierten an, damit die Durchführung des Pakets fortgesetzt werden kann, einschließlich der Möglichkeit, dass die Rückführung des Reisenden an den Ausgangsort nicht wie vereinbart erfolgt. Wenn die vorgeschlagenen alternativen Lösungen ein Paket von geringerer Qualität im Vergleich zu der im Vertrag über das Touristikpaket spezifizierten beinhalten, gewährt der Veranstalter dem Reisenden eine angemessene Preissenkung.
- 14.9. Der Reisende kann die vorgeschlagenen alternativen Lösungen nur ablehnen, wenn sie nicht mit dem im Vertrag über das Touristikpaket vereinbarten vergleichbar sind oder wenn die gewährte Preissenkung unangemessen ist.

- 14.10. Wenn es unmöglich ist, alternative Lösungen bereitzustellen oder der Reisende die vorgeschlagenen alternativen Lösungen ablehnt, die den Angaben in Absatz 8 entsprechen, wird dem Reisenden eine Preissenkung gewährt. Im Falle der Nichterfüllung der Verpflichtung zur Angebotsstellung gemäß Absatz 8 gilt Absatz 5.
- 14.11. Wenn aufgrund von nachträglich eingetretenen Umständen, die dem Veranstalter nicht zuzurechnen sind, die Rückführung des Reisenden wie im Vertrag über das Touristikpaket vereinbart nicht sichergestellt werden kann, gelten die Absätze 6 und 7.

#### **15. HAFTUNGSREGIME DES VERKÄUFERS (ARTIKEL 50 - 51 QUATER CdT)**

- 15.1. Der Verkäufer ist für die Erfüllung des ihm vom Reisenden mit dem Vertrag über die Reisevermittlung erteilten Auftrags verantwortlich, unabhängig davon, ob die Leistung vom Verkäufer selbst, von seinen Hilfskräften oder Beauftragten, wenn sie in Ausübung ihrer Funktionen handeln, oder von Dritten, deren Dienstleistungen er in Anspruch nimmt, erbracht wird, wobei die Erfüllung der übernommenen Verpflichtungen unter Berücksichtigung der für die Ausübung der entsprechenden beruflichen Tätigkeit erforderlichen Sorgfalt zu bewerten ist.
- 15.2. Der Verkäufer ist nicht verantwortlich für Buchungsfehler, die dem Reisenden zuzurechnen sind oder auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind.
- 15.3. Das Recht des Reisenden auf Schadensersatz in Verbindung mit der Haftung des Verkäufers verjährt in zwei Jahren ab dem Datum der Rückkehr des Reisenden an den Ausgangsort.

#### **16. GRENZEN DES SCHADENSERSATZES (ARTIKEL 43, ABSATZ 8 CdT)**

- 16.1. Das Recht auf Preissenkung oder Schadensersatz für Änderungen des Verkaufsvertrags über das Touristikpaket oder des Ersatzpakets verjährt in zwei Jahren ab dem Datum der Rückkehr des Reisenden an den Ausgangsort.
- 16.2. Das Recht auf Schadensersatz für Personenschäden verjährt in drei Jahren ab dem Datum der Rückkehr des Reisenden an den Ausgangsort oder in dem längeren Zeitraum, der für den Schadensersatz für Personenschäden durch die Vorschriften, die die im Paket enthaltenen Dienstleistungen regeln, vorgesehen ist.

#### **17. MÖGLICHKEIT, DEN VERANSTALTER ÜBER DEN VERKÄUFER ZU KONTAKTIEREN (ARTIKEL 44 CdT)**

- 17.1. Der Reisende kann Nachrichten, Anfragen oder Beschwerden bezüglich der Durchführung des Pakets direkt an den Verkäufer, über den er es gekauft hat, richten, der diese wiederum unverzüglich an den Veranstalter weiterleitet.
- 17.2. Zum Zwecke der Einhaltung von Fristen oder Verjährungsfristen gilt das Datum, an dem der Verkäufer die in Absatz 1 genannten Nachrichten, Anfragen oder Beschwerden erhält, auch als Empfangsdatum für den Veranstalter.

#### **18. VERPFLICHTUNG ZUR UNTERSTÜTZUNG (ARTIKEL 45 CdT)**

- 18.1. Der Veranstalter leistet dem Reisenden, der sich in Schwierigkeiten befindet, auch in den in Artikel 42 Absatz 7 CdT genannten Umständen, unverzüglich angemessene Unterstützung, insbesondere indem er die entsprechenden Informationen über Gesundheitsdienste, lokale Behörden und konsularische Unterstützung bereitstellt und den Reisenden bei der Durchführung von Fernkommunikation unterstützt und ihm hilft, alternative touristische Dienstleistungen zu finden.
- 18.2. Der Veranstalter kann die Zahlung eines angemessenen Betrags für diese Unterstützung verlangen, falls das Problem absichtlich oder durch Verschulden des Reisenden verursacht wurde, innerhalb der Grenzen der tatsächlich entstandenen Kosten.

#### **19. VERSICHERUNG GEGEN STORNOKOSTEN UND RÜCKFÜHRUNGSKOSTEN (ARTIKEL 47, ABSATZ 10 CdT)**

- 19.1. Falls nicht ausdrücklich im Preis enthalten, ist es möglich und empfehlenswert, zum Zeitpunkt der Buchung und über den Verkäufer spezielle Versicherungspolice gegen die Kosten abzuschließen, die sich aus der Stornierung des Pakets, aus Unfällen und/oder Krankheiten ergeben, die auch die Kosten für die Rückführung und den Verlust und/oder die Beschädigung des Gepäcks abdecken. Die aus den Versicherungsverträgen resultierenden Rechte müssen vom Reisenden direkt gegenüber den abschließenden Versicherungsgesellschaften geltend gemacht werden, unter den Bedingungen und gemäß den in den Policen festgelegten Modalitäten, wie in den Versicherungsbedingungen, die in den Katalogen veröffentlicht oder in den den Reisenden zum Zeitpunkt der Abreise zur Verfügung gestellten Broschüren dargelegt sind.

#### **20. ALTERNATIVE STREITBELEGUNGSMITTEL (ARTIKEL 36, ABSATZ 5, BUCHSTABE G) CdT)**

- 20.1. Der Veranstalter kann dem Reisenden - im Katalog, in der Dokumentation, auf seiner Website oder in anderen Formen - alternative Modalitäten zur Beilegung von Streitigkeiten (ADR - Alternative Dispute Resolution) vorschlagen, gemäß dem Gesetzesdekret 206/2005. In diesem Fall gibt der Veranstalter die Art der vorgeschlagenen alternativen Beilegung und die Auswirkungen, die diese Zustimmung hat, an.

#### **21. SCHUTZ DES REISENDEN (ARTIKEL 47 CdT)**

- 21.1. Der Veranstalter und der Verkäufer, die im Inland ansässig sind, sind durch einen Haftpflichtversicherungsvertrag zugunsten des Reisenden für die Entschädigung von Schäden abgesichert, die sich aus der Verletzung der mit ihren jeweiligen Verträgen übernommenen Verpflichtungen ergeben.

- 21.2. Die Verträge über die Organisation von Touristikpaketen werden durch Versicherungspolice oder Bankgarantien oder durch die in Absatz 3 von Artikel 47 des CdT genannten Fonds unterstützt, die für Auslandsreisen und Reisen, die innerhalb eines einzelnen Landes stattfinden, einschließlich Reisen in Italien, im Falle von Insolvenz oder Konkurs des Veranstalters oder des Verkäufers ohne Verzögerung auf Antrag des Reisenden die Rückerstattung des für den Kauf des Pakets gezahlten Preises und die sofortige Rückführung des Reisenden im Falle, dass das Paket den Transport des Reisenden beinhaltet, sowie gegebenenfalls die Zahlung für Verpflegung und Unterkunft vor der Rückführung gewährleisten. Die Garantie ist wirksam, angemessen für das Geschäftsvolumen und deckt die vernünftigerweise vorhersehbaren Kosten, die Beträge der von oder im Namen der Reisenden in Bezug auf Pakete geleisteten Zahlungen, unter Berücksichtigung der Dauer des Zeitraums zwischen den Anzahlungen und der Endzahlung und der Fertigstellung der Pakete sowie der geschätzten Kosten für Rückführungen im Falle von Insolvenz oder Konkurs des Veranstalters oder des Verkäufers.
- 21.3. Die Reisenden profitieren von dem Schutz im Falle von Insolvenz oder Konkurs des Veranstalters oder des Verkäufers unabhängig von ihrem Wohnsitz, dem Abreiseort oder dem Verkaufsort des Pakets und unabhängig von dem Mitgliedstaat, in dem die für die Bereitstellung des Schutzes im Falle von Insolvenz oder Konkurs zuständige Stelle ansässig ist.
- 21.4. In den in Absatz 2 genannten Fällen kann dem Reisenden anstelle der Rückerstattung des Preises oder der sofortigen Rückführung die Fortsetzung des Pakets gemäß den Artikeln 40 und 42 CdT angeboten werden.

## 22. OPERATIVE ÄNDERUNGEN

- 22.1. In Anbetracht des langen Vorlaufs, mit dem die Kataloge veröffentlicht werden, die Informationen über die Modalitäten der Nutzung der Dienstleistungen enthalten, wird darauf hingewiesen, dass die angegebenen Flugzeiten und Strecken in der Annahme des Kaufangebots für die Dienstleistungen Änderungen unterliegen können, da sie einer späteren Bestätigung unterliegen. Zu diesem Zweck muss der Reisende die Bestätigung der Dienstleistungen bei seiner Reiseagentur vor der Abreise anfordern. Der Veranstalter informiert die Passagiere über die Identität des tatsächlichen Luftfahrtunternehmens in den in Artikel 11 der Verordnung (EG) 2111/2005 vorgesehenen Fristen und Modalitäten.

## 23. DATENSCHUTZKLASSE UND COOKIE-RICHTLINIE

- 23.1. Gemäß Artikel 13 des Gesetzesdekrets Nr. 196/2003 und nachfolgender Änderungen („Datenschutzgesetzbuch“) und Artikel 13 der Verordnung (EU) Nr. 2016/679, die Bestimmungen zum Schutz von Personen und anderen Subjekten in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten enthalten, möchten wir Sie darüber informieren, dass die von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten ausschließlich zum Zweck der Nutzung der von uns angebotenen Dienstleistungen verarbeitet werden, unter Einhaltung der oben genannten Gesetzgebung und der Vertraulichkeitspflichten, denen der Veranstalter unterliegt.
- 23.2. Sky Alps Travel verwendet auf seiner Website (<https://www.skyalpstravel.com/>) Cookies, auch von Drittanbietern, die für die Funktionsweise der Website erforderlich sind, um Ihnen die Nutzung der angeforderten Inhalte und Dienstleistungen zu ermöglichen oder spezifische Funktionen der Website zu aktivieren, um den angebotenen Service zu verbessern.
- 23.3. Für weitere Informationen über die Datenverarbeitung und die verwendeten Cookies verweisen wir auf die ausführliche Datenschutzerklärung im Abschnitt „Datenschutz“ auf der Website des Veranstalters unter der Adresse <https://www.skyalpstravel.com/>

## 24. VERPFLICHTENDE MITTEILUNG GEMÄSS ARTIKEL 17 DES GESETZES NR. 38/2006.

„Das italienische Gesetz bestraft mit Freiheitsstrafe Straftaten im Zusammenhang mit Prostitution und Kinderpornografie, auch wenn sie im Ausland begangen werden.“