

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Reisen, die von PRIMA REISEN GmbH mit Sitz Wien, Österreich veranstaltet bzw. vermittelt werden, sofern nicht ausdrücklich im Zuge des Vertragsabschlusses andere Bedingungen vereinbart werden.

Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.

Der Vermittler übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.

Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet, oder ein Unternehmer, der bei verbundenen Online-Buchungsverfahren die Daten des Reisenden an einen anderen Unternehmer übermittelt.

Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem PRIMA REISEN als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit seinen Kunden/Reisenden Verträge abschließen.

Die besonderen Bedingungen

- der vermittelten Reiseveranstalter,
- der vermittelten Transportunternehmungen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) und
- der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.

Das PRIMA REISEN Reisebüro berechnet bei Vermittlung einer Leistung (z.B. Vermittlung eines Fluges bei einer Airline, Vermittlung einer Reise bei einem anderen Anbieter) pauschal einmalig EUR € 18,- pro Person für die Beratung des Kunden, die Bearbeitung des Auftrages, die Buchung und die Bereitstellung der Unterlagen.

Umbuchungen, Stornierungen, Umschreibungen, Einholung Sondergenehmigungen, Kulanzanträge, Einlösung von Travel Credits, Airpässe (RTW) können variieren und sind, abhängig der anfallenden Gebühren und Aufwendungen, mit dem Reisebüro abzuklären. Selbes gilt für Sitzplatzreservierungen, Sportgepäck, Web Check-In, Miles&More Upgrades, sonstige Besorgungen und Aufwendungen und werden pro Transaktion/ Aktivität verrechnet; Visabesorgung für österr. Staatsbürger 40 EUR p.P. zzgl. Postgebühren und Konsulargebühren.

## A DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.

### 1. Buchung/Vertragsabschluss

Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern-)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt, Internetbeschreibung usw.) iSd § 6 PRG (Pauschalreisegesetz) aufweisen.

Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend der Bestimmung des PRG auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhändigen.

Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax erfolgt, gilt:

- a) mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an
- b) der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande.

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine, den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist) zum Beispiel auf Papier oder per E-Mail, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

### 2. Informationen und sonstige Nebenleistungen

#### 2.1. Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften

Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden iSd § 4 PRG über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im Übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums. Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.

#### 2.2. Informationen über die Reiseleistung

Das Reisebüro ist iSd § 4 PRG verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.

Die dem Kunden gemäß § 6 PRG bereitgestellten Informationen sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie ausdrücklich vereinbart werden (§ 5 PRG). Das Reisebüro hat den Kunden vor Abschluss des Vertrages die sich auch § 4 PRG bzw. § 15 PRG ergebenden Informationen zu erteilen und das der Reise und Buchung entsprechende Standardinformationsblatt zu übergeben.

### 3. Rechtsstellung und Haftung

Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf

- die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
- die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer vollständigen Information des Kunden sowie der Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes iSd § 4, § 5 und § 15 PRG und vollständigen Ausfolgung des Reisevertrages iSd § 6 PRG der vollständigen Reisedokumente;
- die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z.B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen);
- Buchungsfehler iSd § 17 PRG;
- die Vermittlung ausländischer Reiseveranstalter iSd § 16 PRG, sofern nicht der Nachweis erbracht wird, dass der vermittelte Reiseveranstalter seiner Verpflichtung iSd §§ 11ff PRG nachkommt.

Das Reisebüro haftet nicht, sofern die vollständigen Informationspflicht und Vertragserstellungspflicht erfüllt wurde, für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung. Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktnamen), die

Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers iSd § 6 PRG unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.

#### **4. Leistungsstörungen**

Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis und dem PRG obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen.

#### **B DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER**

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (in der Folge Reisevertrag genannt), welchen Kunden bzw. Buchende mit PRIMA REISEN entweder direkt (persönlich, online, mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS) oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter zusätzlich die Vermittlerpflichten sinngemäß. Für alle von PRIMA REISEN veranstalteten Pauschalreisen gelten die gegenständlichen ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN als Vertragsgrundlage.

#### **1. Buchung/Vertragsabschluss**

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und PRIMA REISEN dann zustande, wenn nach Informationserteilung direkt oder durch einen Reisevermittler iSd § 4 PRG bzw. § 15 PRG sowie Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht.

Die Buchung kann persönlich, online, mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS erfolgen. Buchungen werden umgehend schriftlich bestätigt. Reisevermittler sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt, Internetbeschreibung usw.) iSd § 6 PRG (Pauschalreisegesetz) aufweisen.

Der Reisevermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend der Bestimmung des PRG auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhandeln.

Für die Buchung, die persönlich, online, mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS erfolgt, gilt:

- a) mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.
- b) der Reiseveranstalter übermittelt dem Kunden vor Vertragsabschluss die nach dem PRG 2. Abschnitt § 4.(1) vorgeschriebenen Informationen
- c) der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter (bei Direktbuchung) oder dem Reisevermittler zustande.

Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden (entweder direkt oder mittels Reisevermittler) eine, den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist) zum Beispiel auf Papier oder per E-Mail, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

#### **1.1. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen**

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen iSd § 4, 15 PRG über Pass-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat PRIMA REISEN in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.

#### **1.2. Reisen und Aktivitäten mit besonderen Risiken**

Bei Reisen und Aktivitäten mit besonderen Risiken (z.B. Teilnahme des Reisenden an außergewöhnlichen Aktivitäten wie z.B. Huskysafaris, Schneeschuhwanderungen, Motorschlittensafaris oder sonstigen Ausflügen mit Expeditionscharakter) haftet PRIMA REISEN nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung von PRIMA REISEN, die Reise und Aktivitäten sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

#### **2. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen**

##### **2.1. Mitteilung von Mängeln**

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten von PRIMA REISEN mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. PRIMA REISEN muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Es empfiehlt sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt PRIMA REISEN bzw. den Reisevermittler über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

##### **2.2. Haftungsrechtliche Sondergesetze**

PRIMA REISEN haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz. Das Recht auf Preisminderung und Schadenersatz lässt die Rechte von Kunden/ Reisenden nach anderen Vorschriften (Fluggastrechte VO etc.) iSd § 12 (5) PRG unberührt. Eine nach dem PRG gewährte Schadenersatzzahlung oder Reisepreisminderung wird jedoch auf eine nach der in § 12 (5) PRG angeführten Verordnung erbrachte Leistung/ Zahlung angerechnet und umgekehrt.

#### **3. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen**

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, werden dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Kunden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt bei PRIMA REISEN oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.

#### **4. Rücktritt vom Vertrag**

##### **4.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise**

- a) Rücktritt ohne Stornogebühr

Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor

Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurückzutreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden. In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 6.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 8 Prozent eine derartige Vertragsänderung. PRIMA REISEN ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren. So kann der Kunde innerhalb einer von PRIMA REISEN festgelegten angemessenen Frist der vorgeschlagenen Änderung zustimmen oder vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten. Wenn der Kunde innerhalb der Frist keine Erklärung abgibt, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten. Der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.

Ist PRIMA REISEN vor Beginn der Pauschalreise gezwungen, eine der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen erheblich zu ändern, oder kann das Unternehmen die besonderen Vorgaben des Kunden nicht erfüllen, so kann der Kunde innerhalb einer von PRIMA REISEN festgelegten angemessenen Frist

- entweder die Änderung annehmen oder
- unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder
- die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, wenn der Reiseveranstalter eine solche Reise angeboten hat.

Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber PRIMA REISEN nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf ist der Kunde in der Erklärung in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

b) Anspruch auf Ersatzleistung

Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit.a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung von PRIMA REISEN ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern PRIMA REISEN zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.

c) Rücktritt mit Stornogebühr

In diesem Fall gilt § 10 Abs 1 PRG. Dieser lautet wie folgt:

„Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise jederzeit ohne Angabe von Gründen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Tritt der Reisende nach diesem Absatz vom Pauschalreisevertrag zurück, so kann der Reiseveranstalter die Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Entschädigung verlangen. Im Pauschalreisevertrag können angemessene Entschädigungspauschalen festgelegt werden, die sich nach dem zeitlichen Abstand zwischen dem Rücktritt und dem vorgesehenen Beginn der Pauschalreise sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen bemessen. Wenn vertraglich keine Entschädigungspauschale festgelegt wurde, hat die Entschädigung dem Preis der Pauschalreise abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen zu entsprechen. Auf Verlangen des Reisenden hat der Reiseveranstalter die Höhe der Entschädigung zu begründen.“

Gemäß § 10 Abs. 1, 3. Satz PRG werden nachfolgende Entschädigungspauschalen (Prozentsatz des Reisepreises) festgelegt:

Für die nachstehenden Reisen im Besonderen:

c1) Reisen nach Finnland mit Blockhaus in Levi als Leistungsinhalt

c1.1) bis 120. Tag vor Reiseantritt: 25%

c1.2) ab 119. bis 61. Tag vor Reiseantritt: 35%

c1.3) ab 60. Tag vor Reiseantritt: 90%

c2) Reisen nach Finnland mit Appartements in Levi als Leistungsinhalt

c2.1) bis 120. Tag vor Reiseantritt: 25%

c2.2) ab 119. bis 61. Tag vor Reiseantritt: 35%

c2.3) ab 60. Tag vor Reiseantritt: 90%

c3) Bootsferien am Shannon (Irland)

c3.1) bis 43 Tage vor Reiseantritt: 30%

c3.2) ab 42. bis 30. Tag vor Reiseantritt: 70%

c3.3) ab 29. Tag vor Reiseantritt: 95%

c4) Reisen nach Grönland

c4.1) bis 120. Tag vor Reiseantritt: 25%

c4.2) ab 119. bis 61. Tag vor Reiseantritt: 35%

c4.3) ab 60. bis 30. Tag vor Reiseantritt: 65%

c4.4) ab 29. Tag vor Reiseantritt: 98%

Darüber hinaus gelten für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, alle nicht ausdrücklich erwähnten Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen die im jeweiligen Detailprogramm angeführten besonderen Bedingungen, die Ihnen vor Vertragsabschluss zur Kenntnis gebracht werden.

Für alle anderen Reisen bzw. sofern im Detailprogramm keine besonderen Entschädigungspauschalen festgelegt werden, werden gemäß § 10 Abs. 1, 3. Satz PRG nachfolgende Entschädigungspauschalen (Prozentsatz des Reisepreises) festgelegt:

c5.1) bis 120. Tag vor Reiseantritt: 25%

c5.2) ab 119. bis 60. Tag vor Reiseantritt: 35%

c5.3) ab 59. bis 30. Tag vor Reiseantritt: 40%

c5.4) ab 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt: 70%

c5.4) ab 14. bis 8. Tag vor Reiseantritt: 80%

c5.6) ab 7. bis 4. Tag vor Reiseantritt: 85%

c5.7) ab dem 3. Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt: 95%

d) Rücktritt ohne Stornogebühr

Dies ist möglich, sofern die Voraussetzungen des § 10 Abs 2 PRG erfüllt sind. § 10 Abs 2 PRG lautet wie folgt:

„Unbeschadet des Rücktrittsrechts nach Abs. 1 kann der Reisende vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Tritt der Reisende nach diesem Absatz vom Pauschalreisevertrag zurück, so hat er Anspruch auf volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, nicht aber auf eine zusätzliche Entschädigung.“

## **Rücktrittserklärung**

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Die Stornierung kann in jeder Form erfolgen. Empfohlen wird aus Beweisgründen, dies in Schriftform zu tun. Im Zweifelsfall hat der Kunde sich zu vergewissern, dass der Auftragnehmer die Rücktrittserklärung erhalten hat. Der Kunde trägt das Risiko, dass Rücktrittserklärungen per E-Mail aufgrund technischer oder sonstiger Probleme (z.B. falsche E-Mail Adresse, etc.) nicht erfolgreich zugestellt werden.

## **Geschäftszeiten**

Die Geschäftszeiten der PRIMA REISEN GMBH sind werktags von Montag bis Freitag 09:00h bis 15:00h.

### **5.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise**

PRIMA REISEN wird von der Vertragserfüllung iSd § 10 Abs 3 PRG befreit, wenn

a) eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmter Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:

- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten, oder

b) wenn der Reiseveranstalter aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und seine Rücktrittserklärung dem Reisenden unverzüglich, spätestens jedoch vor Beginn der Pauschalreise zugeht.

### **5.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise**

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört und somit eine weitere Durchführung der Reise für PRIMA REISEN bzw. allen übrigen Reisenden nicht mehr zumutbar ist. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.

## **6. Änderungen des Vertrages**

### **6.1. Preisänderungen**

PRIMA REISEN behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen.

Derartige Gründe sind u.a. die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im Einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreiseterminal gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 8 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich.

### **6.2. Flugzeitenänderungen**

PRIMA REISEN erklärt, dass es sich bei den angeführten Flugzeiten der Pauschalreise lt. Buchungsbestätigung ausschließlich um voraussichtliche Flugzeiten handelt. Die endgültigen Flugzeiten werden im Zuge der Reiseunterlagen mitgeteilt. PRIMA REISEN behält sich vor, die mit den Reiseunterlagen bestätigten Flugzeiten aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu ändern, sofern die Flugzeitenänderung zumutbar und unerheblich ist. In Anlehnung an die Fluggastrecht VO 261/2004/EG und unter Einhaltung der im PRG unter § 9. (1) Abs. 3. festgelegten Informationspflicht, entspricht eine unerhebliche Flugzeitenänderung um mind. 2 Stunden für einen Flug über eine Entfernung von unter 1500 km sowie um die 3 Stunden für einen Flug von 1500 km bis 3500 km.

## **7. Auskunftserteilung an Dritte**

Auskünfte über die Namen der Reiseteilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.

## **8. Sonstige Bestimmungen**

### **8.1. Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität**

Wenn PRIMA REISEN nicht ausdrücklich darauf hinweist, dann sind unsere Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet. Fragen Sie im Reisebüro nach Möglichkeiten.

### **8.2. Alleinreisende Minderjährige**

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass PRIMA REISEN keinen Vertrag mit einem minderjährigen Kunden, der nicht von einem Elternteil oder einer mit seiner Pflege und Erziehung betrauten oder damit beauftragten Person begleitet wird, schließt.

### **8.3. Ausflüge vor Ort**

PRIMA REISEN haftet iSd Pauschalreisegesetzes nur für Leistungen, welche im Zuge der Pauschalreise besorgt werden. Für Ausflüge, Eintritte od. ähnliche vor Ort gebuchte Leistungen die nicht ausdrücklich von PRIMA REISEN veranstaltet und angeboten werden, übernimmt PRIMA REISEN weder für die Durchführung der Programme bzw. eventuelle Folgen Haftung. Für Risiken die sich aus Aktivitäten gem. AGB 1.2. ergeben, haftet PRIMA REISEN nicht.

### **8.4. Wechsel von Fluglinien**

Sofern durch Änderung der Flugzeiten, der Konditionen oder der wirtschaftlichen Situation einer Fluglinie ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugroute als ratsam oder notwendig erscheint, behält sich PRIMA REISEN einen derartigen Wechsel vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderung handelt, die den Charakter der Reise beeinflusst und ändert.

### **8.5. Gepäcksbeschädigung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen**

Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzeigen sind. Fluggesellschaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

### **8.6. Mindestteilnehmerzahl bei Gruppenreisen**

Zur Durchführung unserer Rundreisen und Standortrundreisen ist eine Mindestteilnehmerzahl notwendig. Bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl ist PRIMA REISEN von der Vertragserfüllung befreit.

### **8.7. Mindestteilnehmerzahl bei Pauschalreisen auf Charterflügen**

Für die Durchführung sämtlicher Pauschalreisen auf Charterflügen ist eine Mindestteilnehmeranzahl erforderlich. Die jeweilige Mindestteilnehmerzahl pro Charterflug wird dem Reisenden vor Vertragsabschluss bekannt gegeben. Sollte diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden, können die

davon betroffenen Reisen iSd § 10. Abs 3, Ziffer 1. abgesagt werden. In diesem Fall werden betroffene Kunden, gemäß des PRG lt. Rücktrittsregelung des Veranstalters unter § 10. Abs 3, Ziffer 1. vor Reiseantritt schriftlich informiert.

#### **8.8. Zahlungsleistungen des Kunden nach Reisebeginn (vor Ort)**

Sofern nicht explizit unter "inkludierte Leistungen" angeführt, sind etwaige Eintrittsgelder, nächtigungsbezogene Touristentaxen wie z.B. Kurtaxen, Ortstaxen, Nächtigungstaxen, oder Einreisegebühren, etc. nicht im Preis inkludiert. Diese Kosten sind vom Kunden selbstständig vor Ort beim jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel) zu bezahlen. Für Aufzahlungen geänderter Leistungen, Ergänzungen oder Umbuchungen, die auf Wunsch des Reisenden und ohne Zustimmung bzw. Information an PRIMA REISEN während der Reise (vor Ort) vom Kunden selbstständig getätigt wurden, besteht nach Rückkehr der Reise kein Anspruch auf Ersatz.

#### **8.9. Visum-, Einreise- und Sicherheitsbestimmungen**

Die im Katalog sowie in Ausschreibungen angeführten Hinweise für Visum und Einreise gelten nur für österreichische Staatsbürger und sind zum Zeitpunkt der Drucklegung gültig. Da sich sowohl die Einreise- und Zollbestimmungen als auch die Sicherheitsrichtlinien (z.B. für Handgepäck auf Flügen etc.) laufend ändern, empfehlen wir allen Kunden, sich unmittelbar vor Reiseantritt nochmals beim Reisebüro, bei Behörden oder im Internet über die jeweils aktuellen Bestimmungen zu informieren.

#### **8.10. Anzahlung und Restzahlung**

Entsprechend der Pauschalreiseverordnung (PRV) ist die PRIMA REISEN GMBH im Gewerbeinformationssystem Austria sowie im Reiseinsolvenzabsicherungsverzeichnis mit der GISA Zahl 23374829 eingetragen. Die Prima Reisen GmbH ist gem. Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 mittels Bankgarantie bei der Raiffeisenbank Schilcherland eGen, Raiffeisenstraße 1, 8530 Deutschlandsberg abgesichert. Als Abwickler fungiert die Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwilestraße 4, 1220 Wien, Notfallnummer: +43 1 317 25 00.

Bei Buchung über einen Reisevermittler, bzw. PRIMA REISEN Partnerreisebüro (frühestens aber 11 Monate vor dem Ende der Reise) ist eine Anzahlung von 10% zu leisten. Bei Buchung direkt bei PRIMA REISEN (Prima Reisen GmbH ist sowohl Reisevermittler, als auch Reiseveranstalter) ist eine Anzahlung von 20% zu leisten. Die Restzahlung ist 21 Tage vor Reiseantritt fällig.

#### **8.11. Datenschutz**

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. Wir verarbeiten Ihre Daten daher ausschließlich auf Grundlage der entsprechenden Datenschutzbestimmungen (DSGVO, TKG 2003) sowie zu Zwecken unserer Vertragsbeziehung und Korrespondenz. Die Daten werden gem. Art. 6 & Art. 9 DSGVO so lange gespeichert, wie es für die dargelegten Zwecke notwendig ist und/oder um gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zu entsprechen. Kunden stehen grundsätzlich die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit, Widerruf und Widerspruch zu. Wenn Sie glauben, dass die Verarbeitung Ihrer Daten gegen das Datenschutzrecht verstößt oder Ihre datenschutzrechtlichen Ansprüche sonst in einer Weise verletzt worden sind, können Sie sich bei der Aufsichtsbehörde beschweren. In Österreich ist dies die Datenschutzbehörde. Ergänzende Informationen zum Datenschutz finden Sie unter <https://www.primareisen.com/datenschutzerklaerung>.

#### **8.12. Regelung über Schiedsklausel**

PRIMA REISEN weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass das Unternehmen nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für PRIMA REISEN verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. PRIMA REISEN weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische online Streitbeilegungsplattform [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu) hin.

**Satz- und Druckfehler vorbehalten. Stand 29.10.25.**

---

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der PRIMA REISEN Guide App

#### **Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Nutzungen der PRIMA REISEN Guide App (die „App“), bereitgestellt von PRIMA REISEN.

#### **Nutzungsbedingungen**

- a. Die App stellt Informations- und Kommunikationsdienste für Gruppenreisen zur Verfügung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Live-Audioführungen, Gruppenankündigungen und eine Bildergalerie.
- b. Nutzer müssen sich registrieren und ein persönliches Konto erstellen, um die App nutzen zu können.
- c. Nutzer müssen bei der Registrierung und Nutzung der App wahrheitsgemäß und aktuelle Informationen bereitstellen.

#### **Verhaltensregeln für Nutzer**

- a. Keine rechtswidrigen Aktivitäten: Sie dürfen die App nicht für rechtswidrige, irreführende, betrügerische Zwecke oder für illegale oder unberechtigte Aktivitäten nutzen.
- b. Keine Störung des Betriebs: Sie dürfen nichts unternehmen, was den beabsichtigten Betrieb der App und der Reise stört oder beeinträchtigt.
- c. Respektierung der Rechte Dritter: Sie dürfen ohne Erlaubnis keine privaten oder vertraulichen Informationen anderer Personen posten oder Handlungen vornehmen, die die Rechte anderer Personen, einschließlich geistiger Eigentumsrechte (z. B. Urheberrechtsverletzung, Markenverletzung), verletzen.

#### **Rechte an Nutzerinhalten**

- a. Eigentum an Nutzerinhalten: PRIMA REISEN beansprucht kein Eigentum an den Inhalten, die Sie in der App posten, teilen oder hochladen. Ihre Rechte an Ihren Inhalten bleiben unberührt.
- b. Gewährung einer Lizenz an PRIMA REISEN: Indem Sie Inhalte, die durch geistige Eigentumsrechte geschützt sind (wie Fotos oder Videos), auf oder in Verbindung mit der App teilen, posten oder hochladen, gewähren Sie PRIMA REISEN hiermit eine nicht-exklusive, gebührenfreie, übertragbare, unterlizenzierbare und weltweite Lizenz zur dauerhaften Nutzung Ihrer Inhalte.
- c. Ende der Lizenz: Diese Lizenz endet durch Ihren Widerruf und nicht automatisch, wenn Sie Ihre Inhalte aus unseren Systemen löschen.
- d. Verantwortung für Inhalte: Jeder Nutzer ist allein verantwortlich für die Inhalte, die er in der App postet, teilt oder hochlädt. PRIMA REISEN übernimmt keine Verantwortung für diese Inhalte.

#### **Urheberrecht und geistiges Eigentum**

- a. Die Inhalte der App, einschließlich Texte, Grafiken, Logos, Audio- und Videomaterialien, sind urheberrechtlich geschützt und Eigentum von PRIMA REISEN oder seinen Lizenzgebern.
- b. Nutzer dürfen diese Inhalte nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung von PRIMA REISEN oder seinen Lizenzgebern verwenden, kopieren, modifizieren oder verbreiten.

#### **Datenschutz**

Die Datenschutzpraktiken von PRIMA REISEN sind unter <https://www.primareisen.com/datenschutzerklaerung> beschrieben, die als Teil dieser AGB betrachtet werden.

**Haftungsbeschränkung**

PRIMA REISEN haftet nicht für indirekte, zufällige, folgende oder spezielle Schäden, die sich aus der Nutzung oder Unmöglichkeit der Nutzung der App ergeben.

**Änderungen der AGB**

PRIMA REISEN behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Die fortgesetzte Nutzung der App nach solchen Änderungen gilt als Zustimmung zu den neuen AGB.

**Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Diese AGB unterliegen dem Recht des Landes Österreich. Streitigkeiten, die aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB entstehen, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte in Österreich/Wien.

**Kontakt**

Bei Fragen oder Bedenken bezüglich dieser AGB kontaktieren Sie uns bitte unter [favoriten\(@\)primareisen.com](mailto:favoriten@primareisen.com).

**Stand: Jänner 2024**