Allgemeine Geschäftsbedingungen und Reisehinweise

Allgemeine Geschäftsbedingungen der HLX Touristik GmbH

für die Reisevermittlung über die Vertriebsmarke Eurowings Holidays:

1. Vertragsbeziehungen, Haftung

„Eurowings Holidays" ist eine Vertriebsmarke des Unternehmens HLX Touristik GmbH (nachfolgend „HLX" genannt), Augustaplatz 8, 76530 Baden-Baden. Durch die Buchungsbestätigung wird auf Vermittlung der HLX ein Vertrag über die ausgewählten Reiseleistungen zwischen dem in den Buchungsunterlagen benannten Reiseveranstalter bzw. Leistungserbringer und dem Eurowings Holidays-Kunden begründet. Die Reisevermittlerin HLX führt die bestätigten Leistungen nicht aus. HLX haftet folglich auch nicht, falls die durch sie vermittelten Leistungen mangelhaft oder nicht erbracht werden.

2. Rücktritt, Vertragsumschreibung und Reiseabbruch

2.1.1 Rücktritt

Der Rücktritt kann durch ausdrückliche Erklärung oder schlüssiges Verhalten(z. B. durch Nichterfüllung der Zahlungsvereinbarungen) erfolgen. Die Höhe der Rücktrittsentschädigung hängt ab von der gebuchten Leistung, vom Zeitpunkt des Zugangs der Stornoerklärung sowie von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers. Aus Gründen der Dokumentation des Zugangs des Stornoauftrages empfehlen wir dringend eine schriftliche Stornierung per E-Mail an service.ewh@hlx.com. Für Rückfragen steht Ihnen HLX gerne als Ansprechpartner zur Verfügung.

2.1.2 Für die Höhe der Stornierungskosten sind die Rücktrittsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers maßgebend. Mit Ausnahme der Stornierung von Pauschalreisen erhebt HLX zu den Stornierungskosten des jeweiligen Leistungserbringers zur Abgeltung des eigenen hierdurch entstandenen Zusatzaufwandes eine Bearbeitungspauschale von 35 EUR pro Reiseleistung und pro betroffenem Reiseteilnehmer.

2.1.3 Von der Rückerstattung nach Stornierung ausgeschlossen ist ein eingezogenes Zahlungstransaktionsentgelt.

2.2 Vertragsumschreibung auf einen anderen Reisenden

Sofern der Reiseveranstalter einer Umbuchung auf Ersatzreisende nicht widerspricht, veranlasst HLX die Ausführung des Änderungswunsches und stellt für den damit verbundenen eigenen Zusatzaufwand eine Bearbeitungspauschale von 35 EUR pro Änderung und betroffenem Reiseteilnehmer in Rechnung. Dies gilt auch für sonstige Änderungswünsche nach Buchungsabschluss, mit denen der Leistungserbringer einverstanden ist.

2.3 Reiseabbruch

Die AGB der Leistungserbringer sehen im Regelfall bei einem Abbruch der Reise keinen Anspruch auf Kostenerstattung vor. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reiseabbruchversicherung, besser noch eines Versicherungspaketes.

3. Datenschutz

Hierzu verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung unter https://www.holidays.eurowings.com/de-de/Datenschutz.

4. Reiseversicherung

Der Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung einer Unterstützung oder einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod wird dringend empfohlen.

5. Gesetzliche Hinweise zur Online-Streitbeilegung und Verbraucherschlichtung

5.1 Unter https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DE, stellt die Europäische Kommission eine Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten bereit. Die HLX nimmt derzeit nicht an diesem freiwilligen Verfahren zur alternativen Streitbeilegung teil. Die europäische Online-Streitbeilegung-Plattform kann deshalb von unseren Kunden nicht genutzt werden.

5.2 Nach dem Gesetz sind wir auch dazu verpflichtet, darauf hinzuweisen, dass in Deutschland und Österreich folgende Verbraucherschlichtungsstellen bestehen:

Deutschland: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl, Telefon: 07851/7957940, Fax: 07851/7957941, www.verbraucher-schlichter.de / E-Mail: mail@verbraucher-schlichter.de;

Österreich: Verbraucherschlichtung Austria, Mariahilfer Str. 103/1/18, A-1060 Wien, Telefon: 01890/631122, Fax: 01890/631199, www.verbraucherschlichtung.at, E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

Die HLX nimmt derzeit jedoch auch nicht an Streitbeilegungsverfahren vor Verbraucherschlichtungsstellen teil.

6. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung des Vermittlungsvertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, berührt dies weder die Gültigkeit der übrigen Bedingungen noch die Wirksamkeit des Vermittlungsverhältnisses insgesamt.

Stand: 31.01.2022

Allgemeine Geschäftsbedingungen der holidays.ch GmbH

für die Veranstaltung der durch die HLX vermittelten Pauschalreisen:

1. Abschluss des Pauschalreisevertrages

1.1 Mit Ihrer Buchung über das Internetportal der Vertriebsmarke Eurowings Holidays der HLX Touristik GmbH bieten Sie dem Reiseveranstalter verbindlich den Abschluss eines Pauschalreisevertrags an. Der Vertrag kommt mit Annahme durch die Reiseveranstalterin holidays.ch GmbH, Kohlfirststraße 19, 78266 Büsingen am Hochrhein/Deutschland zustande. Bei oder unmittelbar nach Vertragsschluss erhalten Sie durch den Reisevermittler eine Buchungsbestätigung, die alle wesentlichen Angaben über die gebuchten Reiseleistungen enthält.

1.2 Weicht die Bestätigung von der Anmeldung ab, ist diese als ein neues Angebot des Reiseveranstalters zu verstehen. Der Reisende kann das neue Angebot durch Erklärung oder auch durch schlüssiges Verhalten, wie beispielsweise Restzahlung oder Reiseantritt annehmen.

2. Zahlung

2.1 Um Ihnen die attraktivsten Urlaubsangebote anbieten zu können, nutzt der Reiseveranstalter vielfach spezielle Flugtarife, bei denen unabhängig von der tatsächlichen Durchführung des Fluges unmittelbar nach Buchung schon der Flugpreis an den Fluganbieter zu bezahlen ist. Bei Buchung einer Pauschalreise über 28 Tage vor Reiseantritt wird deshalb eine Anzahlung in Höhe von 25€. Der Differenzbetrag zwischen der geleisteten Anzahlung und der vereinbarten Vergütung(Restzahlung) ist 28 Tage vor Reisebeginn zu entrichten. Bei kurzfristigeren Buchungen(maximal 28 Tage vor Reisebeginn) ist der Reisepreis unmittelbar nach Zugang der Buchungsbestätigung in voller Höhe zur Zahlung fällig.

2.2 Werden fällige Zahlungen nicht oder nicht vollständig geleistet, ist der Reiseveranstalter berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und nach seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Erstattung der Kosten aus Buchung und Stornierung zu fordern.

2.3 Fremde Bankkonten bzw. fremde Kreditkarten werden nur nach vorheriger schriftlicher, in Ausnahmefällen auch (fern)mündlicher Einwilligung des jeweiligen Konto- bzw. Karteninhabers akzeptiert.

2.4 Endet ein bei Buchung vereinbarter Zahlungseinzug aufgrund Verschuldens des Konto- oder Zahlkarteninhabers in einer Rückbelastung, werden die damit einhergehenden Zusatzkosten weiterbelastet. Hierzu zählen insbesondere die seitens Bank bzw. Kreditkartenunternehmen in Rechnung gestellten Gebühren sowie weitere 10 EUR pro Rückbelastung zur Deckung des damit jeweils verursachten Zusatzaufwandes. Eine Bearbeitungsgebühr wird weiter erhoben, wenn im Falle einer vereinbarten Bezahlung per Überweisung fällige Zahlungen ausbleiben und Maßnahmen erforderlich werden.

3. Haftungsbeschränkung, Fremdleistungen

3.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind und die nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, beschränkt sich auf den dreifachen Reisepreis.

3.2 Der Veranstalter haftet nicht für Störungen oder Mängel, die bei Leistungen auftreten, die nach dem Inhalt des Reisevertrages nicht geschuldet sind (Fremdleistungen). Dies gilt insbesondere für Zusatzprogramme am Reiseziel.

4. Allgemeine Pass-, Visumserfordernisse und Gesundheitsvorschriften

Sie werden über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse des Bestimmungslandes, einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung von Visa, sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten unterrichtet. Für die Einhaltung der Reiseformalitäten einschließlich der Beschaffung der erforderlichen Einreisedokumente ist der Reisende selbst verantwortlich.

5. Rücktritt, Vertragsumschreibung auf einen anderen Reisenden und sonstige Vertragsänderungen

5.1 Tritt der Reisende vor Reisebeginn von der Reise zurück oder tritt er diese nicht an, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Die Parteien vereinbaren hierfür folgende Stornopauschalen:

Bei einem Rücktritt bis 14 Tage vor Reisebeginn behält der Reiseveranstalter einen Betrag über EUR 50,00 als Rücktrittspauschale ein. Ein gezahlter Reisepreis wird abzüglich dieses Anzahlungsbetrages zurückerstattet. Ab dem 13. Tag vor Reiseantritt werden dem Reisenden 90% des Reisepreises berechnet und am Tag des Reiseantritts 95% des Reisepreises. Der Reisende ist berechtigt, die Entstehung eines geringeren Schadens nachzuweisen.

5.2 Mehrkosten, die im Falle einer zulässigen Vertragsumschreibung auf einen Ersatzreisenden (Namechange) entstehen, werden Ihnen auf Nachfrage genannt.

5.3 Mit Ausnahme des gesetzlich geregelten Anspruchs auf Vertragsumschreibung sind beide Parteien an die vertragliche Abrede gebunden. Anderweitige vertragliche Änderungen auf Wunsch des Reisenden sind lediglich mit Zustimmung des Reiseveranstalters möglich. Hinsichtlich hierbei entstehender Mehrkosten gilt 5.2 entsprechend.

6. Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Bei Buchung wird gemäß der EU-VO Nr. 2111/05 über die Identität des jeweils ausführenden Luftfahrtunternehmens informiert. Erfolgt nach Buchung ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens, wird dieser den hiervon betroffenen Reisenden umgehend nach Bekanntwerden mitgeteilt. Die Liste der Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen, kann unter https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf eingesehen werden.

7. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung des Pauschalreisevertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, berührt dies weder die Gültigkeit der übrigen Bedingungen noch die Wirksamkeit des Pauschalreiseverhältnisses insgesamt.

Stand: 31.01.2022

Allgemeine Reisehinweise

a. Reiseveranstalter und Reisevermittler haben regelmäßig keinen Einfluss auf Entscheidungen der Fluggesellschaften zur Durchführung von Flügen. Insbesondere kurzfristige Änderungen der Abreise-und Ankunftszeiten, der Streckenführung sowie des zum Einsatz gelangenden Fluggerätes können nicht ausgeschlossen werden. Bisweilen werden auch andere Fluggesellschaften mit der Durchführung von Flügen beauftragt. Dabei gilt: HLX unterrichtet bei Buchung gemäß der EU-VO Nr. 2111/05 über die Identität des jeweils ausführenden Luftfahrtunternehmens. Erfolgt nach Buchung ein Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens, wird dieser den hiervon betroffenen Reisenden umgehend nach Bekanntwerden mitgeteilt. Die Liste der Luftfahrtunternehmen, die in der EU einer Betriebsuntersagung unterliegen, kann unter https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf eingesehen werden.

b. Bitte beachten Sie, dass die persönlichen Angaben in Ihren Flugunterlagen und Ihrer Buchungsbestätigung mit den Angaben in Ihrem Ausweis übereinstimmen müssen.

c. Ein Beförderungsanspruch besteht nur für die bestätigten Flüge.

d. Die Check-In Zeiten variieren. Konkrete Zeiten erfahren Sie unter der Service-Telefonnummer oder auf der Webseite der befördernden Fluggesellschaft. Meist beginnt der Check-In ca. 120 Minuten vor Abflug. Der Fluggast sollte sich daher spätestens 90 Minuten vor Abflug am Schalter einfinden. Besonders bei außereuropäischen Flugzielen beginnt der Check-In jedoch teilweise erheblich früher und schließt der Schalter nicht selten bereits 120 Minuten vor Abflug. Bitte beachten Sie: Verspätetes Erscheinen gilt als Nichterscheinen („noshow"). Wird der Hinflug nicht wahrgenommen, zieht dies vielfach eine Stornierung des Rückfluges nach sich. Gleiches gilt bei Unterlassen einer von einigen Fluggesellschaften geforderten Bestätigung des Rückfluges. Bei Nichtinanspruchnahme von Flügen behalten Fluggesellschaften regelmäßig den Flugpreis in voller Höhe ein. Auf Wunsch führt HLX jedoch gerne gegen eine Bearbeitungsgebühr von 35 EUR eine Erstattung nicht angefallener Steuern und Flughafengebühren für Sie durch.

e. Da Ausfälle und Verspätungen im Zugverkehr nicht ausgeschlossen werden können, wird für eine Anreise zum Flughafen per Bahn dringend empfohlen, eine Zugverbindung zu wählen, der zufolge laut Fahrplan der Bahn eine Ankunft am Abfertigungsschalter des Abflughafens mindestens 3 Stunden vor Abflug gegeben ist und darüber hinaus die rechtzeitige Ankunft(s. oben) gegebenenfalls unter Zuhilfenahme einer Alternativzugverbindung gewährleistet ist.

f. Die Gepäckbeförderungsbedingungen variieren je nach Fluggesellschaft, Flugstrecke und Flugtarif. Näheres zu zulässigem Reise- und Handgepäck, Sonder- und Übergepäck, Anmeldepflicht und anderem Wissenswertem rund um das Thema Gepäckbeförderung erfahren Sie auf der Webseite der befördernden Fluggesellschaft oder der Service-Hotline der befördernden Fluggesellschaft. Generell gilt: Medikamente, Schlüssel, wichtige Dokumente und Wertgegenstände gehören ins Handgepäck. Verstöße hiergegen können im Schadensfall zu einem Haftungsausschluss von Fluggesellschaft und Reiseveranstalter führen.

g. Gepäckschaden und Gepäckverlust sind unverzüglich der befördernden Fluggesellschaft selbst oder deren Abfertigungsagenten am Zielflughafen zu melden und als Nachweis hierüber ein Schadensprotokoll (P.I.R.) aufzunehmen. Bei Gepäckschäden/-verlust ist jede Klage ausgeschlossen, wenn der Berechtigte nicht unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei internationalen Reisen jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach Erhalt des Gepäcks, schriftlich Anzeige an den Luftfrachtführer erstattet. Das Gleiche gilt für die verspätete Auslieferung von Gepäck mit der Maßgabe, dass diese Anzeige unverzüglich, jedenfalls aber spätestens 21 Tage nach Andienung des Gepäcks, zu erstatten ist. Die Anzeige bedarf der Schriftform und muss innerhalb der vorgenannten Fristen abgesandt werden.

h. Die Altersgrenzen bzw. der Zeitpunkt, wann eine Person als Kleinkind oder Kind eingestuft wird, sind von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft unterschiedlich. Informieren Sie sich daher bitte bei der Fluggesellschaft direkt oder bei Ihrer Buchungsstelle über die für Sie geltenden Bestimmungen. Meist gilt: Kleinkinder werden frühestens ab einem Alter von 6 Wochen befördert und reisen auf dem Schoß ihrer Erziehungsberechtigten. Sie haben keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz und Freigepäck, es sei denn, es liegt eine eigene, nicht ermäßigte Buchung vor.

Ab einem Alter von 2 Jahren belegen Kinder einen eigenen Sitz. Kinder unter 14 Jahren werden nur in Begleitung einer Person von mindestens 16 Jahren befördert, die die Verantwortung für sie übernimmt. Kinder und Jugendliche, jünger als 16 Jahre werden nur befördert, wenn die Zustimmungserklärung der Erziehungsberechtigten vorliegt. In Spanien und Frankreich müssen Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren ein ausgefülltes Autorisierungsformular ihrer Erziehungsberechtigten vorweisen, um ihren Heimatstaat zu verlassen. Es ist Sache des Fluggastes, die erforderlichen Unterlagen mitzuführen.

i. Die Beförderungsbedingungen für Schwangere variieren von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft. Informieren Sie sich deshalb bitte direkt bei der jeweils befördernden Fluggesellschaft. Meist wird eine Luftbeförderung ab der 28. Schwangerschaftswoche abgelehnt.

j. Das gebuchte Hotelzimmer steht am Ankunftstag erst ab der offiziellen Check-In-Zeit des jeweiligen Hotels (meist 14:00 Uhr Ortszeit) zur Verfügung. Am Abreisetag ist die offizielle Check-Out-Zeit des jeweiligen Hotels (meist 10:00 Uhr Ortszeit) zu beachten.

k. Andere Länder, andere Sitten: Bitte beachten Sie, dass manche Hotels statt des klassischen Doppelbettes auch 2 Einzelbetten oder sog. Queensize oder Kingsize Betten anbieten. Der Reiseveranstalter hat hierauf keinen Einfluss.

l. Es wird dringend empfohlen, Wertgegenstände wie z.B. Zahlungsmittel und Schmuck, aber auch Reiseausweise, Reiseunterlagen und elektronische Geräte sicher verschlossen in einem Zimmer- oder Hotelsafe aufzubewahren.

Stand: 31.01.2022