

(Stand November 2025)

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH
- AtourO GmbH

Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Reisen, die von den Veranstaltern der bestforttravel GROUP durchgeführt werden (Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, AtourO GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H., GEO Reisen & Erlebnis GmbH inkl. der Marke „Meine Kreuzfahrt – Cruise Center“) bzw. verkauft werden, sofern nicht ausdrücklich beim Vertragsabschluss andere Bedingungen vereinbart werden. Das jeweilige Unternehmen tritt dabei als Veranstalter und/oder Vermittler auf. Veranstalter ist das Unternehmen, das auf der Reisebestätigung und am Sicherungsschein genannt wird und das touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis bündelt oder einzelne Leistungen als Eigenleistungen erbringt oder in einem verbundenen Online-Buchungsverfahren (Click-Through) Daten des Reisenden an Dritte weiterleitet. Ein Reiseveranstalter kann zugleich auch Vermittler sein, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. Ausflüge oder Verlängerungsprogramme), sofern dies klar erkennbar ist.

GÜLTIG FÜR DIE VERANSTALTER & MARKEN DER BESTFORTTRAVEL GROUP:

RV Touristik / AtourO / Raiffeisen Reisen / GEO Reisen inkl. Meine Kreuzfahrt – Cruise Center

1. Abschluss des Reisevertrages, Verpflichtung für Mitreisende, Vermittlung von Fremdleistungen

1.1. Mit der Reiseanmeldung bieten Sie uns oder dem jeweiligen Veranstalter den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen des jeweiligen Veranstalters für die jeweilige Reise. Das genannte Unternehmen kann hierbei entweder als Veranstalter auftreten oder lediglich als Vermittler tätig sein bzw. ausschließlich für die Werbeveröffentlichung und Bekanntmachung der Reiseangebote verantwortlich sein. Der jeweils verantwortliche Vertragspartner (Reiseveranstalter) wird eindeutig in der Reisebestätigung und im Sicherungsschein ausgewiesen.

1.2. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung zustande. Sie bedarf keiner bestimmten Form. Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss übermitteln wir Ihnen eine schriftliche Reisebestätigung.

1.3. Der Anmelder haftet für alle Verpflichtungen von Mitreisenden aus dem Reisevertrag.

1.4. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, liegt ein neues Angebot vor. An dieses neue Angebot sind wir maximal 24 Stunden (bei Feiertagen / Wochenende bis zum nächstfolgenden Werktag) gebunden. Diese kurze Bindungsfrist gilt insbesondere deshalb, weil es sich um limitierte Angebote handelt oder kurzfristige Buchungsmöglichkeiten bestehen. Der Reisevertrag kommt zustande, wenn Sie innerhalb der von uns in der Reisebestätigung ausdrücklich gesetzten Frist, die Annahme erklären. Während dieser Frist bleiben Sie an Ihre Anmeldung gebunden.

1.5. Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger sind nicht befugt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern,

über die vertraglich zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

1.6. Vermittelt eines der genannten Unternehmen dieser AGB ausdrücklich Fremdleistungen oder Reiseprogramme anderer Veranstalter, tritt es ausschließlich als Vermittler auf. Für die vermittelten Fremdleistungen gelten vorrangig die jeweiligen Reisebedingungen des genannten Veranstalters. Diese AGB gelten jedoch ergänzend und insbesondere für die vom Veranstalter durchgeführten Reisen. Die Haftung ist in diesen Fällen auf die ordnungsgemäße Vermittlungstätigkeit begrenzt und umfasst nicht die ordnungsgemäße Erbringung der vermittelten Leistungen selbst.

1.7. Die Abtretung von Ansprüchen des Reisenden gegen den Reiseveranstalter an Dritte ist ausgeschlossen, soweit §651 p Abs. 2 BGB bzw. §23 PRG dem nicht entgegenstehen. Dies gilt ausdrücklich auch für Ehepartner und Verwandte. Die gerichtliche Geltendmachung abgetretener Ansprüche durch Dritte ist ebenfalls ausgeschlossen. Etwas anderes gilt nur, wenn eine gesetzliche Verpflichtung zur Abtretung besteht oder wenn wir der Abtretung ausdrücklich zugestimmt haben.

1.8. Der Reisende ist verpflichtet, eigenverantwortlich die jeweils geltenden Impf-, Einreise- und Gesundheitsbestimmungen einzuhalten. Alle Nachteile, insbesondere Rücktrittskosten und Zusatzkosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften resultieren, gehen zu Lasten des Reisenden, sofern wir unseren Informationspflichten nachgekommen sind.

1.9. Unsere Haftung für Sach- und Vermögensschäden, die nicht Körperschäden sind und nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Dies gilt auch für Pflichtverletzungen unserer Erfüllungsgehilfen.

1.10. Ansprüche auf Minderung oder Schadensersatz sind ausgeschlossen, sofern der Reisende den Reisemangel nicht unverzüglich vor Ort beim Veranstalter oder dessen Vertreter angezeigt und um Abhilfe gebeten hat, es sei denn, die Anzeige war objektiv unmöglich oder wurde unzumutbar verweigert.

2. Bezahlung: Anzahlung und Restzahlung

Der Kunde verpflichtet sich, die Zahlungen per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Bankkonto des Veranstalters zu leisten. Andere Zahlungsarten werden nur akzeptiert, wenn dies explizit vom Veranstalter bestätigt wird.

2.1. Zahlungen auf den Reisepreis vor der Reise führen wir nur gegen Aushändigung eines Sicherungsscheines im Sinne des § 651r BGB verlangen. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig.

2.2. Die Restzahlung wird gemäß Zahlungsfrist auf der Reisebestätigung vor Abreise fällig. In Deutschland vier Wochen vor Abreise und in Österreich 20 Tage vor Abreise. Die Reisedokumente werden Zug um Zug im Zuge der Restzahlung ausgehändigt, spätestens jedoch zwei Tage vor Abreise. Wird die Restzahlung nicht pünktlich geleistet, gilt die Reise als

• Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H.

• GEO Reisen & Erlebnis GmbH

(auch gültig für die Produktmarke „Meine Kreuzfahrt – Cruise Center“)

kostenpflichtig storniert und es werden keine Reiseunterlagen ausgegeben.

2.3. Rücktritts-, Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren sind sofort fällig.

2.4. Leistet der Reisende Anzahlung und/oder Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so sind wir berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 7 zu belasten.

2.5. Bei Reisen mit einer Dauer von weniger als 24 Stunden, die keine Übernachtung einschließen und weniger als 500 EUR kosten, darf der volle Reisepreis auch ohne Aushändigung eines Sicherungsscheines verlangt werden.

2.6. Direktkassio, Agenturinkasso

Die Zahlung erfolgt in der Regel an die deutschen Unternehmen per Direktkassio. Der jeweils verantwortliche Veranstalter der gebuchten Reise ist auf der Reisebestätigung und dem Sicherungsschein eindeutig ausgewiesen. Das Unternehmen, das die Buchung entgegennimmt, hebt den Reisepreis im Namen und Auftrag des Veranstalters mittels Überweisung durch den Kunden direkt ein. Mit der Zahlung an dieses erfüllen Sie Ihre Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Veranstalter.

Falls ausdrücklich vereinbart und in Ihrer Reisebestätigung kenntlich gemacht, kann alternativ ein Agenturinkasso erfolgen. Dies ist in der Regel bei den österreichischen Unternehmen der Fall. Beim Agenturinkasso erfolgt die Zahlung direkt an die jeweilige Reiseagentur (Reisebüro), die diese Zahlungen treuhänderisch für den Veranstalter entgegennimmt.

3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen

3.1. Der Inhalt des Reisevertrages richtet sich nach den bei Vertragsschluss gültigen Reisebeschreibungen und sonstigen Informationen, insbesondere nach der Reisebestätigung und etwaigen ergänzenden Informationen des Veranstalters.

3.2. Orts- und Hotelprospekte sowie Informationen, die nicht vom Veranstalter herausgegeben werden, sind für die Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit Ihnen zum Gegenstand des Reisevertrages gemacht wurden.

4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haften wir im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur für die sorgfältige Vorbereitung und Auswahl der Leistungsträger.

5. Änderungen des Vertrages: Preis- und Leistungsänderungen, Umbuchungen

5.1. Wir behalten uns vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der Erhöhung von Beförderungskosten oder Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend zu ändern, wenn zwischen Vertragsschluss und dem vereinbarten Reisetermin mehr als vier Monate liegen.

5.2. Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises oder einer Änderung einer wesentlichen Reiseleistung werden wir Sie

unverzüglich informieren. Preiserhöhungen sind bis 21 Tage vor Abreise zulässig.

5.3. Bei Änderungen einzelner Reiseleistungen sind Sie verpflichtet, zumutbare und geringfügige Änderungen hinzunehmen, sofern diese den Gesamtcharakter der Reise nicht wesentlich beeinträchtigen.

Ein kostenfreier Rücktritt vom Vertrag oder das Verlangen einer mindestens gleichwertigen Ersatzreise ist nur möglich, wenn eine erhebliche Änderung einer wesentlichen Reiseleistung erfolgt und dadurch der Charakter der gebuchten Reise objektiv nachhaltig verändert wird oder zentrale Leistungen vollständig entfallen. Beispielsweise gelten Änderungen bei Flugzeiten, Hotels derselben Kategorie, Routenanpassungen aus Sicherheitsgründen oder gleichwertige Leistungsänderungen nicht als erhebliche Vertragsänderung im Sinne des Pauschalreisegesetzes bzw. § 651g BGB. Wenn wir in der Lage sind, Ihnen eine gleichwertige Ersatzreise aus unserem Angebot ohne Mehrpreis anzubieten, können Sie stattdessen deren Teilnahme verlangen.

5.4. Sie müssen diese Rechte unverzüglich nach unserer Erklärung über die Preiserhöhung oder Änderung der Reiseleistung uns gegenüber geltend machen.

5.5. Wir behalten uns ausdrücklich vor, den vereinbarten Reisepreis nach Vertragsabschluss zu erhöhen, wenn nachträglich außergewöhnliche und bei Vertragsabschluss nicht vorhersehbare Änderungen eintreten, insbesondere durch erhebliche Wechselkursänderungen, erhöhte Beförderungskosten (insbesondere Treibstoffkosten) oder gestiegene Steuern, Gebühren und Abgaben.

Eine Preiserhöhung erfolgt in diesen Fällen ausschließlich in dem Umfang, in dem sich die konkret eingetretenen Mehrkosten pro Person auf den Reisepreis auswirken. Wir informieren Sie unverzüglich und klar über die Preiserhöhung und deren Gründe.

Beträgt die Preiserhöhung mehr als 8 % des vereinbarten Reisepreises, sind Sie berechtigt, innerhalb einer angemessenen Frist die Preiserhöhung zu akzeptieren oder kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Erklären Sie sich nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die Preiserhöhung als angenommen.

Weitergehende Ansprüche gegen uns, insbesondere Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Erstattung vergeblicher Aufwendungen, sind in diesem Zusammenhang ausgeschlossen.

6. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers ist nur mit unserer ausdrücklichen Zustimmung möglich und muss mindestens 14 Tage vor Reiseantritt schriftlich beantragt werden. Es besteht kein genereller Anspruch auf eine Vertragsübertragung.

Wir behalten uns das Recht vor, den Eintritt einer Ersatzperson abzulehnen, insbesondere wenn:

- diese den besonderen Reiseerfordernissen (z. B. Visum, Impfungen, körperliche Voraussetzungen) nicht genügt,
- gesetzliche Vorschriften oder behördliche Auflagen entgegenstehen,
- die Leistungsträger (z. B. Fluggesellschaften, Reedereien) eine Namensänderung nicht oder gegen hohe Zusatzkosten akzeptieren.

Sofern der Wechsel akzeptiert wird, haften der ursprünglich angemeldete Kunde und die Ersatzperson gesamtschuldnerisch für den Reisepreis sowie alle uns durch den Wechsel tatsächlich entstehenden Mehrkosten, insbesondere Umbuchungs- und Bearbeitungsgebühren von Leistungsträgern. Hinweis: Bei bestimmten Reisen – insbesondere bei Flugreisen, Kreuzfahrten oder Pauschalpaketen mit namentlicher Erfassung – kann eine Namensänderung ausgeschlossen oder nur gegen erhebliche Zusatzkosten möglich sein. In solchen Fällen gilt der Vertragsrücktritt gemäß unseren Rücktrittsbedingungen als vorrangige Option.

7. Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden vor Reiseantritt / Rücktrittskosten

7.1. Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung an einem Werktag beim Veranstalter innerhalb der Öffnungszeiten. Der Rücktritt muss schriftlich erklärt werden, im Idealfall per Mail.

7.2. Treten Sie vom Reisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an, so verlieren wir den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen können wir, soweit der Rücktritt nicht von uns zu vertreten ist oder ein Fall unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände vorliegt, eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkehrungen und unsere Aufwendungen verlangen.

7.3. Bei der Berechnung der Entschädigung sind gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen zu berücksichtigen.

7.4. Die Höhe richtet sich nach dem Reisepreis und staffelt sich nach dem Zeitpunkt des Zugangs Ihrer Rücktrittserklärung wie folgt (jeweils in Prozent des Reisepreises):

Bis 140 Tage vor Reisebeginn	20 %
139 bis 110 Tage vor Reisebeginn	38 %
109 bis 70 Tage vor Reisebeginn	55 %
69 bis 30 Tage vor Reisebeginn	78 %
29 bis 20 Tage vor Reisebeginn	88 %
19 bis 6 Tage vor Reisebeginn	92 %

ab dem 5. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt oder bei Nichtantritt 95 %
Bei Nichterscheinen aus jedweden Grund (No-Show) besteht kein Anspruch auf Erstattung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen oder deren Nachholung. Es können max. 5 % des Reisepreises erstattet werden. Zusätzliche Kosten trägt der Reisende.

7.5. Ihnen steht der Nachweis offen, dass uns ein Schaden überhaupt nicht oder nur in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist als die geforderte Pauschale.

7.6. Wir behalten uns vor, im Einzelfall eine höhere, konkret berechnete Entschädigung geltend zu machen, wenn wir nachweisen, dass uns wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall sind wir verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen konkret zu beziffern und zu belegen.

7.7. Storniert bei Buchungen in Doppelzimmern nur eine Person, so sind wir berechtigt, gegenüber der verbleibenden Person den entsprechenden Einzelzimmerzuschlag nachzuberechnen.

7.8. Wir sind zudem berechtigt, bei Umbuchungen, Stornierungen und Namensänderungen eine Bearbeitungsgebühr von 35 EUR bis 50 EUR pro Buchung zu erheben. Diese Gebühr deckt unseren zusätzlichen Verwaltungsaufwand ab, der nicht von den Stornostaffeln umfasst ist.

7.9. Der Abschluss einer Reiseversicherung inkl. Stornoabdeckung wird ausdrücklich empfohlen, ist jedoch nicht vorgeschrieben.

7.10. Umbuchungen sind freiwillige Kulanzleistungen des Veranstalters. Kommt es durch die Umbuchung zu Preisänderungen, so können diese als Neubuchung zu den jeweils gültigen Preisen behandelt werden.

7.11. Teilstornierungen einzelner Reiseleistungen sind grundsätzlich ausgeschlossen.

7.12. Ein Anspruch auf die Benennung einer Ersatzperson oder auf Namensänderungen besteht nicht. Diese Leistungen erfolgen rein freiwillig durch den Veranstalter, soweit dies möglich ist.

7.13. Bereits ausgestellte Flugtickets oder sonstige Leistungen, deren Kosten durch die Stornostaffeln nicht gedeckt sind, werden dem Kunden zusätzlich berechnet, sofern der Veranstalter dies konkret nachweist. Alle Kosten aus der Stornierung trägt der Kunde.

7.14. Für Flugtickets können gesonderte und von den allgemeinen Stornierungsbedingungen abweichende Regelungen gelten. Diese Bedingungen sind im Einzelfall maßgeblich und vorrangig zu beachten.

7.15. Eingelöste Gutscheine werden im Falle einer Rückvergütung ausschließlich in Form eines neuen Gutscheins erstattet und nicht bar ausgezahlt.

7.16. Rücktritt des Kunden bei außergewöhnlichen Umständen

Der Kunde kann vor Reisebeginn ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung an den Zielort erheblich beeinträchtigen würden (z. B. Kriegshandlungen, schwerwiegende Gesundheitsgefahren, Naturkatastrophen). Ein kostenfreier Rücktritt setzt voraus,

- dass die Umstände objektiv vorliegen,
- behördlich bestätigt und zum Reisezeitpunkt tatsächlich relevant sind,
- und die konkrete Reise nicht durchgeführt oder erheblich beeinträchtigt wäre.

Ein subjektives Sicherheitsgefühl, Reisewarnungen niedriger Stufe, allgemeine Einschränkungen (z. B. Maskenpflicht, behördliche Auflagen, Einreiseformalitäten, geänderte Öffnungszeiten oder Programmänderungen) sowie persönliche Hinderungsgründe (z. B. Quarantäne, Impfstatus) gelten nicht als außergewöhnliche Umstände im Sinne des Gesetzes.

Bereits erbrachte oder nicht stornierbare Leistungen Dritter (z. B. Flugtickets, Eintrittskarten, Bearbeitungsgebühren) können in Rechnung gestellt werden, wenn sie dem Kunden zugutekommen oder nicht rückstättbar sind. Der Veranstalter ist in diesem Fall verpflichtet, die entsprechenden Nachweise zu erbringen.

8. Rücktritt vom Vertrag durch den Reiseveranstalter vor Reiseantritt

8.1. Mindestteilnehmerzahl und Durchführung als Kleingruppenreise

Wird die in der jeweiligen Reiseausschreibung angegebene Mindestteilnehmerzahl bis spätestens 20 Tage vor Reisebeginn nicht erreicht, behalten wir uns vor, die Reise entweder abzusagen oder als Kleingruppenreise mit einem entsprechenden Kleingruppenzuschlag durchzuführen.

Die konkrete Mindestteilnehmerzahl sowie der maximale Kleingruppenzuschlag (maximal 10 % des ausgeschriebenen Reisepreises) werden in der jeweiligen Reisebeschreibung vor Vertragsabschluss angegeben und sind Bestandteil des Reisevertrags.

Entscheiden wir uns für eine Absage der Reise, werden wir Sie unverzüglich, spätestens jedoch bis zum 20. Tag vor Reisebeginn informieren. In diesem Fall erstatten wir alle bereits geleisteten Zahlungen innerhalb von 14 Tagen vollständig zurück. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Entscheiden wir uns für die Durchführung der Reise als Kleingruppenreise mit Zuschlag, wird der Gesamtpreis entsprechend angepasst. Da die Möglichkeit einer Preisänderung aufgrund der Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl bereits vertraglich vereinbart ist, berechtigt diese Anpassung nicht zum kostenlosen Rücktritt vom Vertrag.

8.2. Darüber hinaus sind wir berechtigt, vom Reisevertrag zurückzutreten, wenn wir aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände,

wie z.B. Krieg, politische Unruhen, Terroranschläge, Naturkatastrophen, Epidemien, Pandemien, Streiks, behördliche Anordnungen, Grenzschließungen, Einreiseverbote oder vergleichbarer schwerwiegender Umstände, an der Durchführung der Reise gehindert, erheblich beeinträchtigt oder gefährdet sind; der Rücktritt wird unverzüglich nach Kenntnis des Grundes erklärt.

8.3. Treten wir vom Vertrag zurück, verlieren wir den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis; bereits geleistete Zahlungen werden unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen, zurückgestellt. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, sind ausdrücklich ausgeschlossen.

8.4. Wir können den Reisevertrag nach Reiseantritt ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie ungeachtet einer Abmahnung nachhaltig stören, sich grob vertragswidrig verhalten, Sicherheitsanweisungen nicht Folge leisten, andere Reisende gefährden, oder wenn Sie durch Ihr Verhalten eine Fortsetzung der Reise für uns oder andere Reiseteilnehmer unzumutbar machen. Dies gilt insbesondere auch bei wiederholten Verstößen gegen die Hausordnung in Hotels, auf Schiffen oder anderen Beförderungsmitteln.

8.5. Die durch die Kündigung entstehenden Mehrkosten (insbesondere Rückbeförderungskosten, Schadensersatzforderungen von Hotels, Schiffen, Fluggesellschaften und sonstigen Leistungsträgern, Kosten durch notwendige Begleitpersonen oder behördliche Maßnahmen) gehen vollständig zu Ihren Lasten, sofern diese Kosten aufgrund Ihres vertragswidrigen Verhaltens verursacht wurden.

8.6. Wir sind berechtigt, den Reisevertrag vor Reisebeginn kostenfrei aufzulösen, wenn eine wesentliche Reiseleistung (insbesondere gebuchte Beförderungsleistungen wie Flüge, Schiffsreisen oder eine wesentliche Unterkunftsleistung) aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände (z.B. Insolvenz oder kurzfristiger Betriebsausfall der Airline oder Reederei, Streik, technische Defekte, behördliche Anordnung, Naturkatastrophen, Epidemien oder Pandemien, Krieg oder politische Unruhen) nicht erbracht werden kann und es uns trotz angemessener Bemühungen nicht möglich oder nicht zumutbar ist, eine gleichwertige Ersatzleistung zu beschaffen.

8.7. Über den Rücktritt informieren wir Sie unverzüglich nach Kenntnis des Rücktrittsgrundes. In diesem Fall erstatten wir den gezahlten Reisepreis vollständig innerhalb von 14 Tagen zurück. Weitergehende Ansprüche des Kunden, insbesondere auf Schadensersatz oder Erstattung vergeblicher Aufwendungen, sind ausgeschlossen.

9. Rücktritt vom Vertrag durch den Reiseveranstalter nach Reiseantritt

Wir können den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Sie ungeachtet einer Abmahnung nachhaltig stören oder sich in solchem Maße vertragswidrig verhalten, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigen wir, so behalten wir den Anspruch auf den Reisepreis; wir müssen uns jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die wir aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangen, einschließlich der uns von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

Bei auftretenden Problemen oder Störungen während der Reise sind Sie verpflichtet, uns bzw. unsere Reiseleitung unverzüglich zu informieren und zur Abhilfe beizutragen. Unterlassen Sie schulhaft die unverzügliche Anzeige und wurde deshalb keine Abhilfe geschaffen, stehen Ihnen Minderungs- und Schadensersatzansprüche nicht zu.

9.1. Rücktritt des Veranstalters nach Reisebeginn aufgrund außergewöhnlicher Umstände. Treten nach Reisebeginn unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auf, die die Fortsetzung der Reise erheblich beeinträchtigen

oder verunmöglichen (z. B. Naturkatastrophen, politische Unruhen, Pandemie bedingte Maßnahmen), sind wir berechtigt, die Reise abzubrechen und den Rücktransport sowie notwendige Zusatzleistungen (z. B. Unterkunft, Transfers) zu organisieren.

Gemäß gesetzlicher Verpflichtung übernehmen wir in diesem Fall:

- die Organisation und Kosten der Rückbeförderung bis zum ursprünglichen Rückreiseort der Pauschalreise,
- die Kosten für notwendige Übernachtungen, soweit diese aufgrund der Umstände nicht vermieden werden können, beschränkt auf maximal drei Nächte pro Kunde, gemäß § 10 Abs 3 PRG bzw. § 6511 BGB.

Darüber hinausgehende Zusatzkosten für Unterkunft, Rückflug oder notwendige Änderungen, die auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden oder durch nicht vermeidbare individuelle Faktoren entstehen, können dem Kunden anteilig in Rechnung gestellt werden, sofern diese:

- nachweislich nicht durch uns oder unsere Leistungsträger verursacht wurden,
- nicht durch bestehende Versicherungen gedeckt sind,
- und wir dem Kunden eine dokumentierte Aufstellung dieser Zusatzkosten vorlegen. Eine Kostenbeteiligung erfolgt ausdrücklich nur im Rahmen des gesetzlich Zulässigen und unter Berücksichtigung zumutbarer Alternativen.

10. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen

10.1. Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so können Sie Abhilfe verlangen. Wir können Abhilfe verweigern, wenn diese unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist.

10.2. Sie können nach Rückkehr von der Reise eine Minderung des Reisepreises geltend machen, wenn Reiseleistungen nicht vertragsgemäß erbracht wurden und Sie den Mangel unverzüglich angezeigt haben und Sie diesen auch nachweisen können.

10.3. Wird die Reise infolge eines objektiven Mangels erheblich beeinträchtigt und leisten wir innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, können Sie den Reisevertrag kündigen. Dasselbe gilt, wenn Ihnen die Reise infolge eines objektiven Mangels aus wichtigem, uns erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist.

10.4. Für Leistungsstörungen, die auf die Tätigkeit fremder Leistungsträger zurückgehen, haften wir nicht, sofern kein eigenes Organisations- oder Auswahlverschulden vorliegt.

10.5. Optional gebuchte Zusatzleistungen, die wir vor Ort lediglich vermitteln (z.B. Ausflüge, Veranstaltungen), sind ausdrücklich nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Wir haften nicht für Leistungsstörungen solcher Leistungen, sofern kein eigenes Verschulden bei der Vermittlung besteht.

10.6. Reklamationen im Zusammenhang mit Ihrer Reise bitten wir ausschließlich über unser Online-Portal unter www.bestfortravel.com/reklamation einzureichen. Dies gewährleistet eine strukturierte Bearbeitung Ihrer Anliegen.

Bitte beachten Sie, dass Reisemängel unverzüglich während der Reise der örtlichen Reiseleitung angegebenen Notfallnummer gemeldet werden müssen, um eine Abhilfe zu ermöglichen. Nach Rückkehr von der Reise können Ansprüche auf Reisepreisminderung oder Schadensersatz innerhalb einer Frist von zwei Jahren geltend gemacht werden, beginnend mit dem vertraglich vorgesehenen Ende der Reise. Die Einhaltung dieser Fristen ist Voraussetzung für die Geltendmachung Ihrer Ansprüche.

11. Geltendmachung von Ansprüchen

11.1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise haben Sie innerhalb von zwei Jahren nach vertraglich vorgesehenem Reiseende uns gegenüber geltend zu machen.

11.2. Die Geltendmachung kann fristwährend nur uns gegenüber erfolgen. Eine schriftliche Geltendmachung wird empfohlen.

11.3. Bei höherer Gewalt oder sonstigen unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen (z.B. Epidemien, Pandemien, Krieg, Naturkatastrophen, behördliche Maßnahmen, politische Unruhen, Streiks), die die Durchführung der Reise erheblich erschweren, gefährden oder beeinträchtigen, ist unsere Haftung ausgeschlossen, sofern wir diese Umstände nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben. Bereits gezahlte Beträge erstatten wir gemäß den gesetzlichen Vorschriften, weitergehende Ansprüche des Reisenden bestehen nicht. Unberührt davon ist die allgemeine Beistandspflicht und Rückbeförderung des Reisenden.

11.4. Für Verspätungen, Änderungen oder Ausfälle von Beförderungsleistungen (z.B. Flüge, Bahn, Schiffsfahrten), die nicht durch uns selbst erbracht werden, übernehmen wir keine Haftung, soweit uns kein eigenes Auswahl- oder Überwachungsverschulden trifft.

11.5. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Mängel oder Störungen bei Leistungen, die nicht ausdrücklich Bestandteil des gebuchten Reisepakets sind und vom Reisenden eigenverantwortlich hinzugebucht oder in Anspruch genommen werden (z.B. Ausflüge, Events, Mietwagen).

11.6. Für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen (z.B. Geld, Schmuck, elektronische Geräte, Dokumente) übernimmt der Veranstalter keine Haftung, es sei denn, die Wertgegenstände wurden ausdrücklich zur sicheren Aufbewahrung hinterlegt und quittiert oder der Schaden beruht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Veranstalters.

12. Sonstige Bestimmungen

12.1. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags bzw. dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt die gesetzliche Regelung. Dasselbe gilt für den Fall einer Regelungslücke.

12.2. Die Vertragssprache ist Deutsch. Bei Übersetzungen in andere Sprachen gilt im Zweifel stets die deutsche Version als verbindlich.

12.3. Reiseunterlagen werden elektronisch versandt, sofern nicht anders vereinbart. Der Reisende ist verpflichtet, diese unverzüglich auf Vollständigkeit, Richtigkeit und Lesbarkeit zu prüfen und uns ggf. sofort über Unklarheiten oder Fehler zu informieren.

12.4. Wir übernehmen keine Haftung für Inhalte, Aktualität oder Funktion externer Webseiten, auf die wir hinweisen. Die Nutzung dieser Webseiten erfolgt auf eigene Verantwortung des Reisenden.

12.5. Kulanzleistungen erfolgen ausdrücklich freiwillig und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht. Ein Anspruch auf Kulanzleistungen bei künftigen Reisen oder Schadensfällen entsteht dadurch nicht.

12.6. Für Kosten, Schäden oder Unannehmlichkeiten, die durch falsch angegebene Daten (z.B. Namensangaben, Geburtsdatum, Nationalität) entstehen, haftet der Reisende selbst, sofern der Veranstalter die Daten exakt wie angegeben übernommen hat.

12.7. Bitte beachten Sie, dass sich Einreisebestimmungen, Gesundheitsvorschriften oder länderspezifische Regelungen jederzeit kurzfristig ändern können. Informieren Sie sich daher eigenverantwortlich vor Reisebeginn zusätzlich auf den offiziellen Seiten der zuständigen Behörden:

- für Deutschland: Auswärtiges Amt (www.auswaertiges-amt.de)
- für Österreich: Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (www.bmeia.gv.at)
- für die Schweiz: Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten (www.eda.admin.ch)

Für Reisende aus anderen Ländern sind Sie verpflichtet, eigenständig sicherzustellen, dass Sie reiseberechtigt sind und sämtliche notwendigen Einreise- und Gesundheitsvorschriften erfüllen. Der

Veranstalter übernimmt hierfür keine Haftung und kommt mit dieser Information seiner gesetzlichen Aufklärungspflichtung nach. 12.8. Falls ein Mangel nicht unverzüglich während der Reise angezeigt wird, können daraus entstehende Ansprüche auf Reisepreisminderung oder Schadensersatz entfallen oder stark eingeschränkt sein.

12.9. Wir sind gesetzlich verpflichtet, Sie auf Folgendes hinzuweisen:

- a) Wir sind weder verpflichtet noch bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen
- b) Nutzer haben das Recht, Streitigkeiten über Moderationsentscheidungen an eine zertifizierte ODS-Stelle weiterzuleiten. Eine vollständige Liste aktueller Stellen findet sich hier: EU-Kommission: ODS-Stellen (Art. 21 DSA) <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement#elc-inpage-List-of-bodies>. Weitere Hinweise zum Beschwerdeverfahren erhalten Sie auf den Webseiten der gelisteten Stellen.

12.10. Änderungen im Programmablauf Reiseabläufe können sich aus verschiedensten Gründen ändern, etwa aufgrund von Wetter- und Umwelteinflüssen, geänderten Flug- oder Fahrzeiten oder örtlichen Gegebenheiten, wie beispielsweise Festlichkeiten oder geänderte Öffnungszeiten. Die örtliche Reiseleitung bzw. unsere örtliche Vertretungsagentur kann, wenn sie dies für erforderlich hält, den Ablauf der Reise nach eigenem Ermessen anpassen, sofern der Charakter der Reise und die im Reiseprogramm aufgeführten Besichtigungen dadurch nicht wesentlich verändert werden. Bei Änderungen bemühen wir uns, gleichwertige Alternativen anzubieten oder entfallene Programmpunkte nachzuholen. Dies gilt insbesondere auch für Kreuzfahrten, bei denen allein der verantwortliche Kapitän über notwendige Änderungen der Fahrzeiten und/oder Routen, insbesondere aus Sicherheits- oder Witterungsgründen, entscheidet.

12.11. Wechsel von Fluglinien, Flugzeitenänderungen Grundsätzlich sind wir verpflichtet, die angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen einzuhalten. Sollte jedoch aus zwingenden Gründen (z.B. Änderung gesetzlicher Vorschriften, behördlicher Vorgaben, unvorhersehbarer technischer Defekte während der Reise, Schlechtwetter oder Streik) ein Wechsel der Fluggesellschaft, der Flugroute oder eine Flugzeitenänderung notwendig werden, behalten wir uns eine entsprechende Anpassung vor. Ein Rücktritts- oder Schadensersatzrecht des Kunden entsteht hierdurch nicht, es sei denn, die Änderung ist wesentlich, beeinflusst nachhaltig den Charakter der Reise und ist für den Kunden unzumutbar.

12.12. Anreise zum Ausgangspunkt der Reise Sofern Sie zum Ausgangspunkt der Reise selbst anreisen oder Buchungen hierfür bei einem anderen Leistungsträger vornehmen, haften Sie für das rechtzeitige Erscheinen am Abreiseort bzw. Treffpunkt mit der Reisegruppe. Ein Nichterscheinen gilt als No-Show im Sinne des Punktes 7.2. (b). Haben Sie die Anreise in Kombination mit der Reise über uns gebucht, werden wir im Falle von Flugverspätungen oder Ausfällen alles unternehmen, um Ihnen dennoch die Teilnahme an der Reise zu ermöglichen.

12.13. Gepäckschäden bei Flug- und Schiffsreisen; besondere Regeln und Fristen

- (a) Gepäckverlust, Gepäckbeschädigung oder -verspätung im Zusammenhang mit Flug- oder Schiffsreisen müssen gemäß den luft- bzw. seeverkehrsrechtlichen Bestimmungen unverzüglich mittels Schadenanzeige („P.I.R.“ bei Flugreisen, Schadensmeldung beim Bordpersonal bei Schiffsreisen) der zuständigen Fluggesellschaft oder Reederei vor Ort gemeldet werden. Ohne ordnungsgemäß Schadenanzeige können Fluggesellschaft, Reederei und Reiseveranstalter aufgrund internationaler Vereinbarungen Erstattungen ablehnen. Die Schadenanzeige muss bei Gepäckbeschädigungen binnen 7 Tagen und

bei Verspätungen binnen 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks erfolgen.

(b) Zusätzlich müssen Verlust, Beschädigung oder Fehlleitung von Reisegepäck uns, unserer Vertretung oder dem Reisevermittler unverzüglich angezeigt werden. Diese Meldung ersetzt nicht die erforderliche fristgerechte Schadenanzeige bei der Fluggesellschaft oder Reederei gemäß Punkt 12.11. (a).

12.14. Informationspflichten zur Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens Gemäß der EU-Verordnung sind wir verpflichtet, Sie bei Buchung über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) zu informieren. Falls bei Buchung noch keine endgültige Fluggesellschaft feststeht, nennen wir die voraussichtlich ausführenden Fluggesellschaften und informieren Sie unverzüglich über Änderungen, sobald diese bekannt werden. Die aktuelle Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot („Gemeinschaftliche Liste“) finden Sie hier: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-bar/index_de.htm

12.15. Visum-, Einreise-, Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen

- a) Wir informieren Sie vor Reiseanmeldung über allgemeine Pass- und Visumserfordernisse, gesundheitspolizeiliche Formalitäten einschließlich ungefähren Fristen zur Visaerlangung und etwaige zwischenzeitliche Änderungen.
- b) Sie tragen die Verantwortung für das Beschaffen und Mitführen der notwendigen Reisedokumente, erforderliche Impfungen sowie die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile durch Nichtbefolgen dieser Vorschriften (z.B. Rücktrittskosten) gehen zu Ihnen Lasten, außer bei schulhafter Fehlinformation durch uns oder den Vermittler.

- c) Wenn wir mit der Visabeschaffung beauftragt wurden, haften wir nicht für die rechtzeitige Erteilung und Zustellung durch diplomatische Vertretungen, sofern wir nicht schulhaft gehandelt haben.
- d) Informieren Sie sich rechtzeitig über Infektionsschutz, Impfschutz sowie weitere gesundheitsrelevante Maßnahmen, ggf. unter Einholung ärztlichen Rats zu Thrombose- und weiteren Gesundheitsrisiken. Allgemeine Informationen erhalten Sie bei Gesundheitsämtern, reisemedizinisch erfahrenen Ärzten und Informationsdiensten sowie bei der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.

13. Beistandspflichten

Befinden Sie sich in Schwierigkeiten, werden wir Ihnen unverzüglich angemessene Hilfe leisten, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung sowie durch Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten. Haben Sie die Schwierigkeiten schulhaft herbeigeführt, sind wir berechtigt, Ersatz der entstandenen Aufwendungen zu verlangen.

14. Kompensation bei Flugverspätungen, Flugannullierungen und Flugausfällen

Im Falle einer Flugverspätung, Annulierung oder eines Flugausfalls haben Sie gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung (VO 261/2004) Ansprüche direkt gegen die ausführende Fluggesellschaft. Wir bitten Sie daher, Ihre Ansprüche auf Entschädigung gemäß dieser Verordnung zunächst unmittelbar an die Fluggesellschaft zu richten. Erst wenn die Fluggesellschaft eine nachweislich berechtigte und fristgerecht eingereichte Forderung endgültig ablehnt, können Sie sich zur Prüfung weiterer Ansprüche aus dem Reisevertrag an uns wenden. Eine Kopie des Schriftverkehrs mit der Fluggesellschaft und deren abschließende Antwort oder der Nachweis über die fehlende Reaktion bzw. Ablehnung ist dabei vorzulegen. Sofern Sie bereits eine Kompensation von der Fluggesellschaft erhalten haben, besteht

gegenüber uns kein weiterer Anspruch auf zusätzliche Kompensation wegen derselben Flugverspätung oder desselben Flugausfalls. Eine doppelte Entschädigung ist ausgeschlossen.

15. Erreichbarkeit und Notfallservice während der Reise

Wir bieten unseren Kunden während ihrer Reise eine Notfallnummer an, über die Sie uns bei akuten Problemen oder Notfällen erreichen können. Wir sind bemüht, jederzeit und ohne schulhaftes Zögern Hilfe zu leisten und die notwendigen Maßnahmen zur Unterstützung des Reisenden zu treffen. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Erreichbarkeit unseres Notfallservices nicht immer lückenlos gewährleistet werden kann. Insbesondere bei höherer Gewalt, technischen Störungen oder außergewöhnlich hohem Anfrageaufkommen kann es zu Verzögerungen in der Reaktionszeit kommen. Für Schäden oder Nachteile, die allein dadurch entstehen, dass unser Notfallservice nicht unmittelbar oder nur verzögert erreichbar war oder reagieren konnte, haften wir nicht, soweit wir die Verzögerung weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht haben. Reisende sind ebenso verpflichtet, während der Reise sicherzustellen, dass sie über die angegebenen Kontaktdaten erreichbar sind, um im Notfall wichtige Informationen unverzüglich erhalten zu können.

16. Datenschutz / Auskunftserteilung an Dritte

Der Reiseveranstalter ist datenschutzrechtlich verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Reisenden zum Zwecke der Vertragsdurchführung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Die personenbezogenen Daten der Reisenden werden ausschließlich zur Durchführung und Abwicklung der Reise verarbeitet. Personenbezogene Daten werden zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung ohne Einwilligung des Reisenden nicht an Dritte weitergegeben. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass der Reiseveranstalter nach Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet ist oder der Reisende in eine darüberhinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO eingewilligt hat. Das geltende Datenschutzrecht gewährt den Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter hinsichtlich der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten folgende Betroffenenrechte: Auskunftsrecht gem. Art. 15 DSGVO, Recht auf Berichtigung gem. Art. 16 DSGVO, Recht auf Löschung gem. Art. 17 DSGVO, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gem. Art. 18 DSGVO, Recht auf Unterrichtung gem. Art. 19 DSGVO, Recht auf Datenübertragbarkeit gem. Art. 20 DSGVO, Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gem. Art. 7 Abs. 3 DSGVO sowie Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde gem. Art. 77 DSGVO. Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhalten Sie unter www.bestfortravel.com/datenschutzhinweise. In Fragen des Datenschutzes können Sie sich an die unten angegebene Adresse des Reiseveranstalters wenden.

17. Versicherung

Wir empfehlen ausdrücklich den Abschluss einer Reiserücktrittskosten-, Reiseabbruch- und Auslandskrankenversicherung, inkl. Rücktransport. Die Verantwortung hierfür liegt ausschließlich beim Reisenden.

18. Reiseveranstalter

AtourO GmbH inkl. der Marke Meine Kreuzfahrt – Cruise Center
Martin-Luther-Straße 69, 71636 Ludwigsburg, Deutschland
Telefon: +49 7141 702 36 00
E-Mail: info@atouro.de
Geschäftsführung: Patrik Weitzer, Sabine Hackel
Sitz: Ludwigsburg, USt-IdNr.: DE304911517
Registergericht Stuttgart: HRB-Nr.: 756499
Insolvenzabsicherung:
R+V Allgemeine Versicherung AG
Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden, Deutschland
Telefon: +49 611 5330

E-Mail: ruv@ruv.de

Raiffeisen- und Volksbanken Touristik

GmbH

Amalienstraße 9b-11, 80333 München, Deutschland

Telefon: +49 89 2868 4800

E-Mail: service@rv-touristik.de

Geschäftsführer: Patrik Weitzer, Christoph Rische Sitz: München, UST-IdNr.: DE129445408

Registergericht München: HRB-Nr.: 65309

Insolvenzabsicherung:

Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (DRSF) Sächsische Straße 1, 1070 Berlin, Deutschland Telefon: +49 30 78954770

E-Mail: info@drsf.reise

Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H. inkl. der Marke Meine Kreuzfahrt – Cruise

Donau-City-Straße 11/4.0G Ares Tower, 1220

Wien, Österreich

Telefon: +43 1 31375 0

E-Mail: info@raiffeisen-reisen.at

Geschäftsführer: Bernd Knoflach, Patrik Weitzer Sitz: Wien, UST-IdNr.: ATU15454407

FN 93044F, Handelsgericht Wien

GISA-Zahl: 23431850

Insolvenzabsicherung:

Garant: Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien AG F.-W.-Raiffeisen-Platz 1, 1020 Wien, Österreich

Abwickler:

call us Assistance International GmbH

Waschhausgasse 2, 1020 Wien, Österreich

Telefon: +43 1 316 70-0

E-Mail: office@call-us-assistance.com

GEO Reisen & Erlebnis GmbH

Himmelreich 1, 5020 Salzburg, Österreich

Telefon: +43 662 890 111

E-Mail: erlebnisreisen@georeisen.com

Geschäftsführer: Patrik Weitzer, Bernd Knoflach

Sitz: Salzburg, UST-IdNr.: ATU66776919

FN 370395 z, Handelsgericht Salzburg

GISA-Zahl: 17860185

Insolvenzabsicherung:

Garant: Raiffeisenverband Salzburg eGen Schwarzstraße 13–15, 5020 Salzburg, Österreich

Abwickler:

call us Assistance International GmbH

Waschhausgasse 2, 1020 Wien, Österreich

Telefon: +43 1 316 70-0

E-Mail: office@call-us-assistance.com

19. Vermittlung von Reiseleistungen (Deutschland + Österreich)

19.1. Vermittlungsrolle der Unternehmen Die Unternehmen der bestfortravel GROUP – AtourO GmbH, Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH (beide Deutschland) sowie GEO Reisen & Erlebnis GmbH und Raiffeisen-Reisebüro Ges.m.b.H. (beide Österreich) – nachfolgend „die Unternehmen“ – vermitteln Reiseleistungen im fremden Namen.

19.2. Anwendungsbereich und Rechtsgrundlagen Dieser Paragraph gilt für sämtliche Vermittlungstätigkeiten gegenüber Kunden in der EU (insbesondere Deutschland & Österreich) und Schweiz. Maßgeblich sind insbesondere

- Deutschland: §§ 651 a–y BGB,

Art. 250 ff. EGBGB, § 312 g Abs. 2 Nr. 9 BGB,

- Österreich: Pauschalreisegesetz (PRG) samt Verordnung (PRV).

19.3. Kein Veranstalter – keine Durchführungspflicht

Die Unternehmen handeln ausschließlich als Vermittler. Ein eigener Reise- oder Beförderungsvertrag mit dem Kunden kommt nicht zustande; die Durchführungspflicht liegt allein beim benannten Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger.

19.4. Vertragspartner, Transparenz und Sicherung

Der verantwortliche Reiseveranstalter oder Leistungsträger wird in der Buchungsbestätigung ausdrücklich genannt. Bei Pauschalreisen und verbundenen Reiseleistungen erhält der Kunde vor Vertragsabschluss die gesetzlich vorgeschriebenen Standardinformationsblätter. Mit den Buchungsunterlagen erhält der Kunde zudem den Sicherungsschein ausgehändigt bzw. die Information über die Insolvenzabsicherung bei den österr. Veranstaltern.

19.5. Haftungsumfang und -begrenzung

Die Unternehmen haften ausschließlich für eine ordnungsgemäße Vermittlung.

- Für einfache Fahrlässigkeit besteht Haftung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) und ist dann auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, höchstens jedoch auf das Dreifache des Preises der vermittelten Leistung, begrenzt.
- Keine Haftung besteht für Mängel oder Leistungsstörungen innerhalb der vermittelten Leistungen.
- Die Beschränkungen greifen nicht bei Körperschäden oder bei vorsätzlicher bzw. grob fahrlässiger Pflichtverletzung.

19.6. Keine Garantien oder

Verfügbarkeitszusagen

Weder Verfügbarkeit noch Preise der vermittelten Leistungen werden garantiert. Sonderwünsche oder Nebenabreden erlangen nur Rechtswirksamkeit, wenn sie schriftlich vom jeweiligen Leistungsträger bestätigt wurden.

19.7. Verbundene Reiseleistungen (§ 651 w BGB / § 15 PRG)

Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen werden die Kunden mittels Standardformular über den eingeschränkten Insolvenzschutz informiert. Zahlungen werden nur angenommen, wenn ein gültiger Sicherungsschein besteht.

19.8. Entgegennahme von Mängelanzeigen Bei Pauschalreisen nehmen die Unternehmen Mängelanzeigen und sonstige Erklärungen gemäß § 651 v Abs. 3 BGB bzw. § 4 PRG entgegen und leiten sie unverzüglich an den Veranstalter weiter. Kunden sollten Mängel zusätzlich direkt vor Ort melden.

19.9. Einreise-, Visa- und Gesundheitsinformationen

Auskünfte hierzu werden nur gegeben, wenn gesetzlich vorgeschrieben oder ausdrücklich vereinbart. Der Kunde bleibt für die Beschaffung von Visa und Dokumenten verantwortlich, sofern keine schriftliche Beauftragung vorliegt.

19.10. Prüfungspflichten des Kunden Alle Reiseunterlagen (Buchungsbestätigung, Tickets, Voucher u. a.) sind sofort nach Erhalt auf Richtigkeit zu prüfen. Abweichungen sind unverzüglich anzugeben.

19.11. Information über ausführende Fluggesellschaft

Gemäß Art. 11 VO (EG) 2111/2005 informieren die Unternehmen über die ausführende Fluggesellschaft; Änderungen werden unverzüglich mitgeteilt.

19.12. Haftungsausschluss bei höherer Gewalt Keine Haftung besteht für Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs der Unternehmen (höhere Gewalt, Streik, Naturkatastrophen, Pandemien, politische Unruhen, technische Störungen).

19.13. Vermittlungs- und Serviceentgelte

Für die Vermittlung können Serviceentgelte erhöhen werden; Höhe und Fälligkeit werden dem Kunden vor Buchung transparent mitgeteilt. Das Entgelt bleibt bei Umbuchung, Stornierung oder No-Show geschuldet, soweit kein Verschulden der Unternehmen vorliegt.

19.14. Keine Rechtsberatung

Die Unternehmen leisten keine Rechtsberatung zu Ansprüchen gegen Veranstalter, Leistungsträger oder Fluggesellschaften; die Geltendmachung obliegt dem Kunden.

19.15. Datenschutz

Personenbezogene Daten werden ausschließlich zur Durchführung der Vermittlung unter Beachtung der DSGVO verarbeitet. Details siehe www.bestfortravel.com/datenschutz.

20. Besondere Ergänzungen

20.1. Kein Widerrufsrecht im Fernabsatz

Für Pauschal- oder Einzelleistungen, die im Fernabsatz (E-Mail, Online, Telefon) gebucht werden, besteht nach § 312 g Abs. 2 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht. Es gelten nur die gesetzlichen Rücktrittsrechte (§ 651 h BGB / § 9 PRG).

20.2. Umbuchungen

Termin-, Ziel- oder Leistungsänderungen gelten als Rücktritt gemäß Ziffer 7 und anschließende Neubuchung. Zustimmung der Leistungsträger

sowie Bearbeitungsgebühr nach Ziffer 7.8 und etwaige Tarifdifferenz fallen an.

20.3. No-Show-Regel

Bei Nichtantritt der Reise („No-Show“) kann bis zu 95 % des Reisepreises berechnet werden; ein Erstattungsanspruch für nicht genutzte Leistungen besteht nicht.

20.4. Einzel-/Kabinenzuschlag bei Teilstorno

Storniert ein Teilnehmer einer Doppel- oder Mehrbettbuchung, wird für verbleibende Reisende automatisch der volle Einzelzimmer- bzw. Einzelkabinenzuschlag fällig. 20.5. Gepäckschäden / PIR-Fristen

Gepäckverlust oder Beschädigung ist unverzüglich, bei Beschädigung spätestens innerhalb von 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung mittels PIR-Formular bei der Fluggesellschaft anzugeben; andernfalls bestehen keine Ersatzansprüche.

20.6. Wechsel der Fluggesellschaft / Flugzeiten

Ein Wechsel der Fluggesellschaft oder zumutbare Flugzeitenänderungen begründen kein kostenfreies Rücktritts- oder Entschädigungsrecht, sofern der Gesamtzuschlag der Reise nicht erheblich beeinträchtigt wird. Bei erheblichen Änderungen gelten die Rechte nach § 651 g BGB / § 5 PRG.

20.7. Verjährung

Vertragliche und gesetzliche Ansprüche gegen Reiseveranstalter oder Leistungsträger verjähren in zwei Jahren ab dem vertraglichen Reiseende (§ 651 j BGB / § 31 PRG).

21. Pflichten und Haftung der Vermittler unserer Veranstalterprodukte (Agenturen, Sub-Vertriebspartner)

21.1. Vertragsgegenstand und Begriffsbestimmung

Dieser Paragraph regelt die Rechte und Pflichten aller Reisevermittler – nachfolgend „Agentur“ – die Veranstalter-, Eigen- oder Drittprodukte der bestfortravel GROUP (AtourO GmbH, Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, GEO Reisen & Erlebnis GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Ges.m.b.H.) vertrieben.

21.2. Rechtliche Stellung der Agentur

Die Agentur handelt als Handelsvertreter (§ 84 HGB) bzw. Vermittler gem.

§ 651 v BGB / § 4 PRG. Sie ist kein Reiseveranstalter. Gegenüber Endkunden tritt sie ausschließlich als Vermittler in Erscheinung.

21.3. Informations- und Beratungspflichten

Die Agentur übergibt vor Vertragsabschluss unverändert, vor Vertrag:

- Standard-Informationsblatt Pauschalreise (Art. 250 EGBGB / PRG-Anhang)
- Pass-, Visa- und Gesundheitshinweise (Art. 250 § 3 Nr. 7 EGBGB)

mit den Buchungsunterlagen:

- Sicherungsschein bzw. Nachweis der Insolvenzabsicherung
- Airline-Identität gem. Art. 11 VO 2111/2005

Versäumnisse begründen Regressansprüche der bestfortravel GROUP.

21.4. Buchungssysteme / Datenintegrität

Buchungen erfolgen ausschließlich über die freigegebenen Online-Portale oder API-Schnittstellen. Jede Änderung (Umbuchung, Storno) muss digital protokolliert werden; manuelle Eingriffe sind untersagt.

21.5. Preisangaben und Werbung

Die Agentur veröffentlicht nur vom Veranstalter zertifizierte Endpreise (Brutto, inkl. Steuern/Fees). Eigene Bundles, Rabatte oder Promotions benötigen schriftliche Zustimmung. Marken- und CI-Vorgaben sind einzuhalten.

21.6. Zahlungsabwicklung und Inkasso

Inkasso erfolgt meist im Agenturinkassoweg. Die bestfortravel GROUP kann aber auch auf Direktinkasso bestehen und dies produktbezogen oder für gewisse Vertriebspartner frei vorgeben und auch jederzeit ändern.

21.7. Haftung der Agentur

Die Agentur haftet für

- Buchungsfehler (§ 651 x BGB),
- Falschakünfte,
- Verstöße gegen DSGVO, DSA, PAngV oder Markenrecht.

Sie stellt die bestfortravel GROUP von Ansprüchen Dritter frei und hat die Aufklärungspflichten gegenüber dem Kunden gesetzlich zu erfüllen.

21.8. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Es gilt der Gerichtsstand des jeweiligen Veranstalters. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

22. Gruppenreisen, Kontingente und Multiplikatoren

22.1. Begriffsbestimmungen

(a) Gruppe: mind. 10 gemeinsam gebuchte Reisende oder ein vom Kunden reserviertes Kabinen-/Zimmerkontingent.

(b) Gruppenleiter / Multiplikator: natürliche oder juristische Person, die im eigenen Namen oder als Organisator (Schule, Verein, Vertriebspartner, Gruppenleiter) Buchungen bündelt oder bewirbt.

22.2. Rolle und Haftung des Gruppenleiters Der Gruppenleiter tritt als gesamtchuldlicher Vertreter (§ 278 BGB / § 1014 ABGB) für Zahlungen, fristgerechte Namenslisten, Visa-/Passdaten und die Weiterleitung aller Reise- und Datenschutzinformationen an die Teilnehmer ein.

22.3. Kontingentoption und Blockfrist Reservierte Plätze bleiben 30 Tage optioniert (sofern nichts anderes schriftlich vereinbart). Erfolgt keine Festbuchung, verfällt das Kontingent automatisch. Bei Kreuzfahrt-Blockungen kann eine nicht erstattbare Options-Fee fällig oder Anzahlung fällig werden.

22.4. Zahlungsplan für Gruppen

Der Zahlungsplan wird bei Ausarbeitung der Gruppe festgelegt. Wird hier nichts gesondert geregelt, so gelten die Zahlungstermine gemäß dieser AGB.

22.5. Name- und Rooming-Liste

- Abgabe der finalen Liste spätestens 90 Tage vor Abreise, sofern kein anderer Zeitpunkt vereinbart wurde.

- Bei Namensänderung danach können Umbuchungsgebühren verrechnet werden.

- Fehlende Daten können zur kostenpflichtigen Stornierung der betroffenen Person führen.

22.6. Freiplätze / FOC

Eine Freiplatzregelung gibt es nicht, außer sie wurde im Projekt kalkuliert und vorab gesondert vereinbart. Ein Recht darauf existiert nicht.

22.7. Teil-Stornierungen und Preis-Kalkulation Es gelten die Bestimmungen dieser AGB in den Punkten „Erreichen der Mindestteilnehmerzahl“, Kleingruppenzuschlag und weiteren Bestimmungen, die bei Teilstornierungen und Preisänderungen zu tragen kommen.

22.8. Mindestteilnehmerzahl & Kleingruppenzuschlag

(a) Mindestzahl laut Ausschreibung; wird sie 20 Tage vor Abreise unterschritten, kann der Veranstalter zurücktreten oder einen Kleingruppenzuschlag bis 10 % des Gesamtpreises erheben.

(b) Rücktrittsrechte des Kunden gem.

§ 651 h BGB / § 9 PRG bleiben unberührt.

22.9. Werbematerial, Marken- und CI-Nutzung Multiplikatoren dürfen ausschließlich freigegebenes Bild- und Textmaterial verwenden; Preisunter- oder -oberbietung, eigenmächtige Bundles oder Rabattcodes sind nur nach schriftlicher Genehmigung gestattet. Verstöße berechtigen zur fristlosen Kündigung und Vertragsstrafe bis 10.000 EUR je Einzelfall.

22.10. Affiliate-Links / Vertriebs-Codes Tracking-Links oder Promotion-Codes bedürfen der vorherigen Freigabe. Der Multiplikator haftet für wettbewerbs- und reiserechtkonforme Kommunikation (UWG, PAngV, DSA). Irreführende Werbung verpflichtet zum Schadenersatz.

22.11. ODA / DSA-Compliance

Betreibt der Multiplikator ein eigenständiges Buchungsfrontend, muss auf eine zertifizierte ODS-Stelle gem. Art. 21 DSA verlinkt werden. Beschwerden sind binnen 48 Stunden an uns weiterzuleiten.

TEIL DER

Informationspflichten – FAQ – Häufig gestellte Fragen

GUT GEPLANT INS REISEVERGNÜGEN

Wer auf Reisen geht, wird reich belohnt. Kaum etwas erweitert den persönlichen Horizont so stark, wie das unmittelbare Kennenlernen anderer Völker und Länder sowie deren Kulturschätze und Naturjuwelen. Damit der Urlaub auch wirklich zum gänzlichen Reisevergnügen wird, ist eine entsprechende Reisevorbereitung empfehlenswert. Nachfolgend erhalten Sie von uns bereits vor Reiseabschluss wichtige Reisehinweise, aber auch nützliche Informationen & wertvolle Tipps für Ihre Urlaubsplanung.

ALTERSBESCHRÄNKUNGEN UND REISEFÄHIGKEIT

Beachten Sie, dass bei bestimmten Reisen Altersbegrenzungen bestehen können. Insbesondere bei Kreuzfahrten oder Rundreisen mit hoher körperlicher Beanspruchung sollten Sie sicherstellen, dass Ihre Gesundheit und Kondition ausreichend sind. Bei Zweifeln empfehlen wir die vorherige Rücksprache mit Ihrem Hausarzt.

ANMELDUNG MIT KORREKTEM NAMEN LAUT REISEDOKUMENT

Geben Sie bei Buchung unbedingt immer Ihren vollständigen Namen inkl. aller Vornamen in richtiger Reihenfolge laut dem Ausweisdokument (Personalausweis oder Reisepass), das Sie auf die Reise mitnehmen werden, an. Insbesondere bei Linienflügen und bei Ländern mit Visumspflicht, aber auch bei Kreuzfahrten, können bereits kleine Differenzen bei der Namensangabe zu massiven Problemen und in Folge auch hohen Zusatzkosten für Sie führen.

AUSKÜNTE AN DRITTE

Aufgrund von Datenschutz sind wir nicht berechtigt, Auskünfte über Reisende, Reisedaten oder Hotels an Dritte, die nicht mit der Reiseabwicklung betraut sind, weiterzugeben, egal aus welchem Grund. Bitte hinterlassen Sie Ihre Urlaubsanschrift einem Vertrauten oder Ihren Angehörigen.

BARRIEREFREIES REISEN

Leider ist eine Vielzahl unserer Reiseangebote nicht vollkommen barrierefrei. Wir geben uns Mühe, dieses Angebot stets auszubauen und versuchen auch unsere Leistungsträger in den Zielgebieten von der Notwendigkeit zu überzeugen. Oft können wir jedoch das Angebot nicht beeinflussen. Vor Buchung informieren Sie unsere Reiseberater im Beratungsgespräch, in wie weit die Reise mit einem Handicap empfehlenswert bzw. auch möglich ist. Wir bitten Sie, uns auf eine etwaige Mobilitäts einschränkung aufmerksam zu machen, damit wir auf Ihre Bedürfnisse bestmöglich eingehen können.

BESTFORTRAVEL GROUP

Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH, Atour GmbH, Raiffeisen-Reisebüro Gesellschaft m.b.H., GEO Reisen & Erlebnis GmbH und die Produktmarke „Meine Kreuzfahrt – Cruise Center“ und seit Teil der Unternehmensgruppe der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH.

DATENSCHUTZ

Wir erfüllen hohe Ansprüche an den Datenschutz und die Vorgaben der DSGVO. Unsere Mitarbeiter wurden hierzu in Schulungen unterwiesen und wir haben auch die Organisation entsprechend danach ausgerichtet. Beachten Sie bitte die Datenschutzerklärung und die Information zur Datenerhebung.

DEVISEN- UND WÄHRUNGSBESTIMMUNGEN

Wir empfehlen Ihnen, sich rechtzeitig vor Abreise über die jeweilige Währung, die Akzeptanz von Kreditkarten/EC-Karten/Girocard sowie die Gebühren für das Abheben von Bargeld an Automaten zu informieren.

EINSCHRÄNKUNGEN UND KURZFRISTIGE ÄNDERUNGEN BEI PROGRAMMLEISTUNGEN

Insbesondere bei Besichtigungen oder Veranstaltungen kann es zu kurzfristigen

Programmänderungen kommen. Änderungen dieser Art, die außerhalb unseres Einflusses liegen (z.B. wetterbedingt, durch politische Entscheidungen oder technische Probleme), berechtigen nicht zur Preisminderung oder Schadensersatzansprüchen.

GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN DES REISELANDES

Gerne erteilen wir Ihnen Auskunft und klären Sie gemäß unserer vorvertraglichen Infopflicht auf. Für viele Länder gibt es keine vorgeschriebenen Impfungen, sehr wohl aber Impf- und Gesundheitsempfehlungen. Grundsätzlich sollten die Standardimpfungen gemäß aktuellem Impfkalender des Robert-Koch-Institutes überprüft und ggf. aufgefrischt werden. Bitte kontaktieren Sie rechtzeitig vor Abreise Ihren Hausarzt oder einen Reisemedizinischen Dienst. Weitere Hinweise finden Sie auch unter www.bereit-zu-reisen.de.

HANDGEPÄCK

Um die Sicherheit an Bord des Flugzeuges zu erhöhen, wurden in den letzten Jahren einige Gesetze erlassen, die regeln, welche Gegenstände in der Flugzeugkabine verboten sind. Neben der EU-Richtlinie, die die Mitnahme von Flüssigkeiten im Handgepäck regelt, gibt es noch eine ganze Liste von Dingen, die nicht ins Handgepäck dürfen. Bitte erkundigen Sie sich hier rechtzeitig vor Abflug. Generell empfehlen wir, Dinge, die nicht unbedingt während des Fluges benötigt werden, im aufzugebenden Gepäck zu verstauen. Detailinformationen finden Sie hier: www.bundespolizei.de.

HINWEISE ZU MEDIZINISCHEM SONDERBEDARF

Falls Sie medizinische Geräte, Medikamente oder Sondernahrung benötigen, informieren Sie uns bereits bei der Buchung über Ihren Bedarf. Bitte führen Sie immer eine ausreichende Menge für Ihre gesamte Reisedauer mit, inklusive einer angemessenen Reserve für eventuelle Verzögerungen.

HOTELS

Wie international üblich, können gebuchte Hotelzimmer meist ab ca. 14 Uhr bezogen werden. Dies kann dazu führen, dass bei früherer Ankunft das Hotelzimmer noch nicht zum Bezug zur Verfügung steht. Am Abreisetag muss das Zimmer in der Regel bis 10 Uhr geräumt sein. Die Stereklassifizierung bezieht sich jeweils auf die landestypischen Gegebenheiten.

HÖHERE GEWALT UND AUSSERGEWÖHNLICHE UMSTÄNDE

In Fällen von höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Epidemien, politische Unruhen oder Streiks) können Änderungen oder Ausfälle einzelner Reiseleistungen notwendig werden, auf die der Reiseveranstalter keinen Einfluss hat. Daraus resultierende Schäden oder Mehrkosten gehen nicht zulasten des Veranstalters, sofern dieser nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

MITWIRKUNGSPFLICHT BEI FLÜGEN UND TRANSFERS

Achten Sie auf die angegebenen Eincheck- und Abflugzeiten. Eine rechtzeitige Anreise und das rechtzeitige Erscheinen am Flughafen oder Treffpunkt liegt in der Verantwortung des Reisenden. Versäumte Flüge oder Transfers durch verspätetes Erscheinen gehen nicht zu Lasten des Veranstalters.

MOBILFUNK- UND INTERNETNUTZUNG IM AUSLAND

Erkundigen Sie sich vor Abreise bei Ihrem Mobilfunkanbieter über Kosten und Konditionen für Roaming und Datenvolumen im Ausland. Beachten Sie, dass insbesondere außerhalb der EU erhebliche Zusatzkosten anfallen können.

NOTRUFNUMMER

In Ihren Reisedokumenten finden Sie den Hinweis zur Notrufnummer des Veranstalters.

NUTZUNG ELEKTRONISCHER GERÄTE IM AUSLAND

Informieren Sie sich rechtzeitig über die Stromspannung, Frequenz und Steckerformate Ihres Reiselandes. Wir empfehlen, ggf. passende Adapter und Ladegeräte mitzunehmen.

OBLIEGENHETEN DES REISENDEN

Als Reisender sind Sie verpflichtet, eventuelle Mängel oder Störungen sofort bei unserer örtlichen Vertretung und direkt bei uns anzugeben und an der Behebung mitzuwirken. Die rechtzeitige Anzeige eines Mangels ist zwingende Voraussetzung für etwaige spätere Ansprüche.

REISEGEPÄCK

Bitte beachten Sie unbedingt die Freigepäcksgrenzen. Jedes Kilo mehr verursacht i.d.R. erhebliche Zusatzkosten. Zudem sollten Sie darauf achten, ob Ihr Freigepäck nach Anzahl der Gepäckstücke („Piece Concept“) oder nach Gesamtgewicht eines Gepäckstücks berechnet wird. Die Freigepäcksgrenzen variieren je nach Fluggesellschaft und Zielposition. Die entsprechenden Informationen können Sie Ihrem Ticket bzw. den Reiseunterlagen entnehmen – oder Sie fragen nochmals bei uns nach. Sollten Sie zusätzliches Reisegepäck – etwa Sportgeräte – mitnehmen wollen, erkundigen Sie sich im Voraus über die Möglichkeit und Anmeldefristen. Beförderung von medizinischem Sondergepäck ist nur nach Voranmeldung und bei Mitnahme eines Attests auf englischer und deutscher Sprache möglich.

REISEUNTERLAGEN

Spätestens 14 bis 2 Tage vor Reiseantritt – nach vollständigem Zahlungseingang – erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen, die je nach Buchung die erforderlichen Dokumente für Ihre Reise enthalten. Sollten Sie eine Woche vor Abreise noch keine Reisedokumente erhalten haben, sind Sie verpflichtet, uns darüber zu informieren. Ggf. werden wir veranlassen, Ersatzdokumente auszustellen. Sie erhalten Ihre Reiseunterlagen i.d.R. als E-Mail zugestellt.

REKLAMATIONEN

Trotz sorgfältiger Planung und Durchführung kann es dennoch zu kleinen und größeren Pannen kommen. Bitte zeigen Sie die Mängel/aufgetretenden Probleme sofort an Ort und Stelle an. Ist eine entsprechende Mängelbehebung nicht möglich, bitten wir Sie, eine schriftliche Bestätigung über den Missstand einzuholen und Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr über www.bestfortravel.com/service/reklamation fristgerecht mitzuteilen.

REISESCHUTZPAKET

(AUSLANDSKRANKENVERSICHERUNG UND REISEABBRUCHVERSICHERUNG)

Wir empfehlen ausdrücklich den Abschluss einer umfassenden Reiseversicherung, die neben Stornierungskosten auch medizinische Versorgungskosten im Ausland sowie Rücktransport im Krankheitsfall und Tod abdeckt. Prüfen Sie, ob Ihre Versicherungen diese Leistungen ausreichend beinhalten. Details finden Sie hier: www.bestfortravel.com/reiseversicherung

REISE-APPS UND DIGITALE HILFSMITTEL

Nutzen Sie offizielle Reise-Apps oder registrieren Sie sich auf den Krisenvorgerüsten Ihres Außenministeriums, um während der Reise aktuelle Sicherheitsinformationen oder Notfallmeldungen direkt auf Ihr Mobiltelefon zu erhalten.

SPRACHE UND REISELEITUNG

Sofort in den inkludierten Leistungen eine deutsch- oder englischsprechende Reiseleitung angegeben ist, bedeutet dies nicht automatisch, dass der Reiseleiter akzentfrei oder besonders gut verständlich spricht. Reiseleiter können einen landestypischen Akzent oder Dialekt haben, der möglicherweise von einzelnen Reisenden als

schwer verständlich empfunden wird. Dies stellt ausdrücklich keinen Reisemangel dar. Es obliegt daher dem Reisenden selbst, sicherzustellen, dass er über ausreichende Sprachkenntnisse verfügt, um den Erläuterungen in Deutsch oder Englisch auch bei Akzent oder Dialekt problemlos folgen zu können.

Ebenso ist zu beachten, dass die Zufriedenheit mit einem Reiseleiter von subjektiven Faktoren wie Sympathie, Auftreten und persönlicher Chemie abhängig sein kann. Unterschiedliche Wahrnehmungen der persönlichen Qualität oder Sympathie eines Reiseleiter sowie eventuell auftretende Informationslücken stellen keinen Reisemangel dar, solange die Reiseleitung nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführt wird und die wesentlichen Inhalte vermittelt werden.

STAATSBÜRGERSCHAFT / NATIONALITÄT

Vor Reisebuchung informieren wir Sie über die aktuell gültigen Einreise- und Visavorschriften Ihres ausgewählten Reiselandes. Daher werden wir Sie nach Ihrer Nationalität fragen. Sollten Sie eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, ist dies für bestimmte Länder ebenfalls eine essenzielle Information. Bei unseren Gruppenreisen sind in unseren Programmflyern bereits die Vorschriften für deutsche Staatsbürger aufgeführt. Sollten Sie eine andere Nationalität haben bzw. eine Doppelstaatsbürgerschaft besitzen, bitten wir Sie, uns dies vor Buchung mitzuteilen. Gerne informieren wir Sie dann umfassend über die jeweiligen Vorschriften.

SICHERHEITS- UND REISEHINWEISE FÜR IHRE DESTINATION

Bitte informieren Sie sich vor Ihrer Abreise über die aktuellen Reise- und Sicherheitshinweise für Ihr Zielland. Für Reisende aus Deutschland, Österreich und der Schweiz gelten insbesondere die offiziellen Informationen der folgenden Behörden:

- Deutschland: Auswärtiges Amt – www.auswaertiges-amt.de
- Österreich: Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten – www.bmeia.gv.at
- Schweiz: Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten – www.eda.admin.ch

Bitte beachten Sie die dort veröffentlichten Hinweise unbedingt – sie enthalten wichtige Informationen zu Einreisebestimmungen, Sicherheitslage, Gesundheit und sonstigen relevanten Reiseaspekten. Diese Hinweise sind behördlich empfohlen und können sich kurzfristig ändern.

Für Reisende der EU sind zusätzlich die länderspezifischen Empfehlungen der jeweiligen Außenministerien zu beachten.

TAXEN UND TREIBSTOFFZUSCHLÄGE

Taxen, Sicherheitsgebühren und Treibstoffzuschläge sind in allen Pauschalpreisen, die Flüge beinhalten, bereits inkludiert. Diese Beträge unterliegen starken, teils unerklärlichen Schwankungen, auf die wir keinerlei Einfluss haben. Wir müssen uns eine Änderung dieser Gebühren daher bis zur Ausstellung der Flugtickets vorbehalten (sowohl nach oben als auch unten), geben jedoch diese Gebühren ohne Aufschlag an unsere Kunden weiter.

URLAUB WÄHREND DEM RAMADAN

Einmal im Jahr findet in islamischen Ländern der Fastenmonat Ramadan statt. Reisen zu dieser Zeit sind einerseits besonders interessant, da man in das religiöse Leben einen tieferen Einblick erhält. Meist sind zu dieser Zeit auch so viele Touristen unterwegs, die Städte sind festlich geschmückt und es herrscht ein reges Treiben nach Sonnenuntergang. Andererseits gibt es während des Ramadans auch Einschränkungen: Essen, Trinken und Rauchen ist den Gläubigen von Sonnenaufgang bis Sonnenuntergang untersagt, man erwartet auch von den Touristen, dass sie sich zumindest in der Öffentlichkeit an diese Regeln halten – in den Hotels sind aber Restaurants meist trotzdem geöffnet.

Diskotheken und Nachtclubs sind während des gesamten Ramadans geschlossen. Alkohol wird, abgesehen von einigen internationalen Hotels, in vielen Regionen nicht ausgeschenkt. Die Einschränkungen im Ramadan variieren von Land zu Land und stellen keinen Reisemangel dar, da wir Buchung auf den Fastenmonat hinweisen.

VERFÜGBARKEIT DER ANGEBOTENEN REISEN

Die Reiseangebote werden vorbehaltlich der Verfügbarkeit zum Buchungszeitpunkt an Sie erstellt. Ein Zwischenverkauf ist ausdrücklich erlaubt. Daher sind nachträgliche Preisschwankungen oder Knappeit des Angebotes oftmals möglich. Wir raten Ihnen daher, passende Angebote schnell abzuschließen. Sofern es uns möglich ist, klären Sie unsere Mitarbeiter gerne über unverbindliche Reservierungen oder Optionsbuchungen auf. Dies ist jedoch nicht in allen Fällen möglich. Z.B. Flug, X-Angebote oder Reisen mit begrenztem Angebot sowie bei Sondervermarktungen.

VERSICHERUNG FÜR DEN STORNOFALL ODER AUF REISEN – OHNE SELBSTBEHALT

Denken Sie an kurzfristige Stornierung und ungewollte Ereignisse während der Reise! Wir empfehlen eine Reisestornoversicherung ohne Selbstbehalt abzuschließen. Ein Storno kann speziell kurz vor Abreise sehr teuer sein. Bedenken Sie, dass u.a. Kreditkartenzulässigkeiten nur Stornoversicherungen mit Selbstbehalt inkludiert haben.

VERHALTEN BEI NOTFÄLLEN IM AUSLAND

Wir empfehlen Ihnen, die Telefonnummer und Adresse der nächstgelegenen deutschen, österreichischen oder schweizerischen Auslandsvertretung bereits vor Reiseantritt herauszusuchen und mitzuführen. Aktuelle Kontaktdaten erhalten Sie unter: Deutschland: www.auswaertiges-amt.de / Österreich: www.bmeia.gv.at / Schweiz: www.eda.admin.ch Reisenden aus anderen Ländern empfehlen wir, die Kontaktdaten ihrer jeweiligen nationalen Auslandsvertretungen eigenverantwortlich zu ermitteln und mitzuführen.

VERHALTEN UND KULTURELLE BESONDERHEITEN IM REISELAND

Informieren Sie sich bereits vor Reiseantritt über lokale Verhaltensregeln, religiöse oder kulturelle Gebräuche und Bekleidungsvorschriften, um unangenehme Situationen oder Konflikte zu vermeiden. Informationen dazu finden Sie auf Länderportalen des Auswärtigen Amtes.

VERLUST ODER DIEBSTAHL VON REISEUNTERLAGEN

Erstellen Sie Kopien Ihrer wichtigsten Dokumente (z.B. Reisepass, Visum, Flugtickets, Impfpass) und bewahren Sie diese getrennt von den Originalen auf. Dies erleichtert die Neuausstellung bei Verlust oder Diebstahl.

ZEITVERSCHIEBUNG & ZEITZONEN

Weltweit gibt es 24 verschiedene Zeitzonen. Hilfreich ist beispielsweise der Zeitzonenechner: www.zeitzonenechner.net.

ZOLL UND SOUVENIRS

Nicht in jedes Land darf man „alles“ mitnehmen und einführen. Es gibt beispielsweise diverse Einfuhrbeschränkungen für Alkohol, Lebensmittel, Medikamente. Das Auswärtige Amt informiert hier auf den jeweiligen Länders Seiten (www.auswaertiges-amt.de). Auch bei der Ausfuhr sind bestimmte Punkte zu beachten. Daher sollte man stets – bei aller Freude über schöne Mitbringsel – immer genau überlegen, was und wie viel man (zollfrei) einkaufen darf. Alle Artikel, die von gefährdeten Tieren und Pflanzen abstammen, unterliegen weltweit strengsten Verbotsbestimmungen und können sowohl beim deutschen Zoll als auch im Urlaubsland zu strengen Strafen bis hin zu Arrest führen. Darüber hinaus gibt es in vielen Ländern spezielle Ausfuhrverbote. Beachten Sie bitte auch die deutschen Zollbestimmungen in Bezug auf den Wert der „Mitbringsel“. Details finden Sie hier: www.zoll.de.

WIR WÜNSCHEN SCHON HEUTE EINE GUTE UND INTERESSANTE REISE!

Stand November 2025

Datenschutzhinweise – Informationspflichten bei Datenerhebung

Wir erheben Ihre Daten zum Zweck der Vertragsdurchführung, zur Erfüllung ihrer vertraglichen und vorvertraglichen Pflichten. Die Datenerhebung und Datenverarbeitung ist für die Durchführung der Buchung erforderlich und beruht auf Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind, es sei denn, dass wir nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten zu einer längeren Speicherung verpflichtet sind oder Sie in eine darüberhinausgehende Speicherung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO eingewilligt haben. Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen Zwecken als zur Vertragserfüllung findet nicht statt.

Sie sind berechtigt, Auskunft über die bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen. Sie können ferner jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenlos einsehen, ggf. deren Berichtigung nach Art. 16 DSGVO und/oder die Löschung nach Art. 17 DSGVO und/oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 18 DSGVO verlangen und/oder Ihr Recht auf Datenerhebung nach Art. 20 DSGVO und/oder Ihr Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO ausüben und/oder eine uns erteilte Einwilligung zur Datenerhebung und Verwendung ohne Angabe von Gründen widerrufen. Wenn Sie eine Einwilligung zur Nutzung von Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenfrei widerrufen.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhalten Sie auf der Homepage

www.bestfortravel.com/datenschutzhinweise. Sie können sich bei Fragen zum Datenschutz an die E-Mail-Adresse datenschutz@rttg.de wenden. Ihnen steht gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu, wenn Sie die Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt.

Für Kunden in Deutschland richtet sich die Zuständigkeit nach dem jeweiligen Bundesland.

- Für München (Bayern): Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA)

Promenade 27, 91522 Ansbach

Postfach 1349, 91504 Ansbach

Tel.: +49 981 53 1300

E-Mail: poststelle@lda.bayern.de

www.lda.bayern.de

- Für Ludwigsburg (BaWü): Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg (LfDI BW)

Königstraße 10a, 70173 Stuttgart

Postfach 10 29 32, 70025 Stuttgart

Tel.: +49 711 6155 41-0

E-Mail: poststelle@lfdi.bwl.de

www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de

Zuständig u. a. für Atour O GmbH (Sitz: Ludwigsburg)

Zuständig für nicht-öffentliche Stellen mit Sitz in Bayern, u. a. RV Touristik GmbH (Sitz: München)

- für Österreich: Österreichische

Datenschutzbörde (DSB)

Barichgasse 40-42, 1030 Wien

Tel.: +43 1 52 152-0

E-Mail: dsb@dsb.gv.at

www.dsb.gv.at

Einheitlich zuständig für ganz Österreich, also auch für GEO Reisen & Erlebnis GmbH (Sitz: Salzburg)

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei der Nutzung der Website. Dienstanbieter im Sinne des § 13 Telemediengesetz (TMG) und damit Verantwortlicher nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist das jeweilige Unternehmen dieser

Geschäftsbedingungen. Nähere Angaben zu den Kontaktmöglichkeiten entnehmen Sie bitte unserem Impressum.

Für uns ist der Schutz Ihrer Privatsphäre und persönlichen Daten von großer Wichtigkeit. Diesem Aspekt schenken wir auch in der Umsetzung unserer Internet-Aktivitäten hohe Beachtung. Unsere Datenschutzpraxis steht daher im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie den sonstigen gesetzlichen Vorgaben.

Um Ihre Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder den Zugriff durch unberechtigte Dritte bestmöglich zu schützen, setzen wir technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, die wir gemäß der technischen und gesetzlichen Entwicklung kontinuierlich optimieren.

Zugriff auf personenbezogene Daten haben bei uns nur solche Personen, die diese Daten zur Durchführung ihrer Aufgaben innerhalb der verantwortlichen Stelle benötigen, die über die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz informiert sind und sich gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet haben, diese einzuhalten.

Gegebenenfalls werden zur Optimierung unserer Dienstleistungen Technologien verwendet, die auf Künstlicher Intelligenz (KI) basieren. Dabei erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung gemäß Art. 22 DSGVO, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkungen entfaltet.

Wir möchten Ihnen nachstehend erläutern, welche persönlichen Daten wir von Ihnen erheben und wozu wir diese nutzen. Wir bitten Sie daher, nach den nachfolgenden Ausführungen sorgfältig zu lesen.

1. Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten im Sinne des Art. 4 Ziff. 1 DSGVO sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

2. Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten

a) Beim Besuch der Website

Beim Aufrufen unserer Website werden durch den auf Ihrem Endgerät zum Einsatz kommenden Browser automatisch Informationen an den Server unserer Website gesendet. Diese Informationen werden temporär in einem sog. Logfile gespeichert. Folgende Informationen werden dabei ohne Ihr Zutun erfasst und bis zur automatisierten Löschung gespeichert:

- IP-Adresse des anfragenden Rechners
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs
- Name und URL der abgerufenen Datei
- Website, von der aus der Zugriff erfolgt (Referrer-URL)
- verwendeter Browser und ggf. das Betriebssystem Ihres Rechners sowie das der Name Ihres Access-Providers.

Die genannten Daten werden durch uns zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- Gewährleistung eines reibungslosen Verbindungsaufbaus der Website
- Gewährleistung einer komfortablen Nutzung der unserer Website
- Auswertung der System Sicherheit und -stabilität
- sowie zu weiteren administrativen Zwecken. Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse folgt aus oben aufgelisteten Zwecken zur Datenerhebung. In keinem Fall verwenden wir

die erhobenen Daten zu dem Zweck, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

Darüber hinaus setzen wir beim Besuch unserer Website Cookies ein. Nähere Erläuterungen dazu erhalten Sie unter Ziff. 7 dieser Datenschutzerklärung.

b) Bei Nutzung unseres Kontaktformulars

Bei Fragen jeglicher Art bieten wir Ihnen die Möglichkeit, mit uns über ein auf der Website bereitgestelltes Formular Kontakt aufzunehmen. Dabei ist die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse erforderlich, damit wir wissen, von wem die Anfrage stammt und um diese beantworten zu können. Weitere Angaben können freiwillig getätigt werden. Die Datenverarbeitung zum Zwecke der Kontaktaufnahme mit uns erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO auf Grundlage Ihrer freiwillig erteilten Einwilligung. Die für die Benutzung des Kontaktformulars von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden nach Erledigung der von Ihnen gestellten Anfrage automatisch gelöscht.

c) Bei Bezug unseres Newsletters

Auf der Internetseite wird den Benutzern die Möglichkeit eingeräumt, den Newsletter unseres Unternehmens zu abonnieren. Welche personenbezogenen Daten bei der Bestellung des Newsletters an den für die Verarbeitung Verantwortlichen übermittelt werden, ergibt sich aus der hierzu verwendeten Eingabemaske.

Wir informieren unsere Kunden und Geschäftspartner in regelmäßigen Abständen im Wege eines Newsletters über Angebote des Unternehmens. Der Newsletter kann von der betroffenen Person grundsätzlich nur dann empfangen werden, wenn (1) die betroffene Person über eine gültige E-Mail-Adresse verfügt und (2) die betroffene Person sich für den Newsletter Versand registriert. An die betroffene Person erstmalig für den Newsletter Versand eingetragene E-Mail-Adresse wird aus rechtlichen Gründen eine Bestätigungsmaile im Double-Opt-In-Verfahren versendet. Diese Bestätigungsmaile dient der Überprüfung, ob der Inhaber der E-Mail-Adresse den Empfang des Newsletters autorisiert hat. Bei der Anmeldung zum Newsletter speichern wir ferner die vom Internet-Service-Provider (ISP) vergebene IP-Adresse sowie das Datum und die Uhrzeit der Anmeldung. Diese Erhebung ist erforderlich, um den (möglichen) Missbrauch der E-Mail-Adresse zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen zu können. Die im Rahmen einer Anmeldung zum Newsletter erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Versand unseres Newsletters verwendet. Die Datenverarbeitung erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO. Das Abonnement kann jederzeit gekündigt und die Einwilligung widerrufen werden. Hierzu findet sich in jedem Newsletter ein entsprechender Link. Ferner besteht die Möglichkeit, sich jederzeit auch direkt auf der Internetseite vom Newsletter Versand abzumelden oder dies uns auf andere Weise mitzuteilen.

d) Bei Buchung von Reisen

Die Erhebung, Verarbeitung, Nutzung und Übermittlung der erhobenen personenbezogenen Daten erfolgt nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO, jeweils nur in dem Umfang, der für die Durchführung eines Vertragsverhältnisses zwischen uns als verantwortlicher Stelle und dem Besucher als Betroffener erforderlich ist.

Wir verwenden Brevo als unsere Marketing-Plattform. Indem Sie das Formular absenden, erklären Sie sich einverstanden, dass die von Ihnen angegebenen persönlichen Informationen an Brevo zur Bearbeitung übertragen werden gemäß den Datenschutzrichtlinien von Brevo: <https://www.brevo.com/de/legal/privacy-policy>

3. Weitergabe von Daten

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden

aufgeführten Zwecken findet nicht statt. Wir geben Ihre persönlichen Daten nur an Dritte weiter, wenn:

- Sie Ihre nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben,
- die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass Sie ein überwiegendes schutzwürdiges Interesse an der Nichtweitergabe Ihrer Daten haben,
- für den Fall, dass für die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO eine gesetzliche Verpflichtung besteht, sowie
- dies gesetzlich zulässig und nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Vertragsverhältnissen mit Ihnen erforderlich ist.
- Soweit personenbezogene Daten in die USA übermittelt werden (z.B. Google, Facebook, YouTube), erfolgt dies auf Grundlage des EU-US Data Privacy Frameworks, welches durch die EU-Kommission als angemessenes Datenschutzniveau anerkannt wurde.

4. Export und Verarbeitung der Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes

Es findet kein Export Ihrer personenbezogenen Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) statt. Trotzdem können, soweit Sie sich bei Facebook eingeloggt haben oder einen X-Account besitzen, personenbezogene Daten in die USA exportiert werden. Zu näheren Erläuterungen und zu Möglichkeiten, diesen Datenexport zu verhindern, lesen Sie bitte den Abschnitt „Verwendung von Facebook Social Plug-ins“ bzw. „Verwendung von X“ dieser Datenschutzerklärung. Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Google im Rahmen der Nutzung von Analyseprogrammen durch uns findet nicht statt, da Ihre IP-Adresse nur anonymisiert übermittelt wird. Lesen Sie dazu bitte den Punkt „Verwendung von Analyseprogrammen“. Die von uns eingeschalteten Dienstleister haben ihren Sitz und betreiben ihre IT-Infrastruktur ausschließlich innerhalb des EWR. Dies gilt auch für eine eventuelle Nutzung von Cloud-basierten Diensten. Mit den Dienstleistern bestehen Verträge, die den Datenschutz- und Datensicherheitsvorgaben der Europäischen Datenschutzrichtlinie (95/46/EG) und des deutschen Datenschut兹rechts bzw. ab dem 25.05.2018 der DSGVO entsprechen. Auch im Falle der Einschaltung von externen Dienstleistern bleiben wir die für die Verarbeitung verantwortliche Stelle.

5. Besonderheiten bei USA-Reisen

Aufgrund eines US-Bundesgesetzes zur inneren Sicherheit und Terroristenbekämpfung sind die Fluggesellschaften verpflichtet, die Flug- und Reservierungsangaben jedes einzelnen Passagiers vor der Einreise den US-Einreisebehörden mitzuteilen. Ohne diese Datenübermittlung ist eine Einreise in die USA nicht möglich. Diese Daten werden von der amerikanischen Behörde für Zoll und Grenzschutz (CBP) gesammelt und können lediglich im Einzelfall an andere Behörden weitergeleitet werden.

6. Löschung Ihrer Daten

Soweit Ihre Daten für die vorgenannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind, werden sie gelöscht. Soweit Daten aus gesetzlichen Gründen aufbewahrt werden müssen, werden diese gesperrt. Die Daten stehen einer weiteren Verwendung dann nicht mehr zur Verfügung. Soweit gesetzlich erforderlich, führen wir gemäß Art. 35 DSGVO Datenschutz-Folgenabschätzungen durch, um Risiken bei besonders sensiblen Datenverarbeitungen zu bewerten und angemessene Schutzmaßnahmen zu treffen.

7. Einsatz von Cookies

Wir verwenden Cookies ausschließlich mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO). Ihre Einwilligung können Sie jederzeit widerrufen oder anpassen. Ein entsprechendes Cookie-Banner mit Auswahlmöglichkeiten steht

Ihnen beim ersten Besuch und jederzeit über unsere Datenschutzerklärung zur Verfügung. Beim Besuch unserer Website werden Informationen in Form eines Cookies innerhalb Ihrer Browser-Software auf Ihrem Computer abgelegt. Darin werden Angaben über Ihre Nutzung der Website gespeichert. Der Einsatz von Cookies erleichtert Ihnen die Nutzung der Funktionen, da wir Ihren Computer bei einem weiteren Besuch wiedererkennen und Ihnen somit die wiederholte Eingabe von Daten erleichtert wird. Die von uns eingesetzten Cookies helfen dabei, die Nutzungshäufigkeit und die Anzahl der Nutzer unserer Website zu ermitteln und Ihnen die vollständige Nutzung des Dienstes zu ermöglichen. Die meisten Browser sind so eingestellt, dass sie Cookies automatisch akzeptieren. Sie können das Speichern von Cookies jedoch deaktivieren oder Ihren Browser so einstellen, dass er Sie benachrichtigt, sobald Cookies gesendet werden. Darüber hinaus besteht für Sie die Möglichkeit, die gespeicherten Cookies jederzeit von Ihrer Festplatte zu löschen. Bitte beachten Sie, dass Sie bei einer Deaktivierung der Speicherung von Cookies unsere Website ggf. nur eingeschränkt nutzen können.

8. Google Maps

In der Website ist Google Maps eingebunden. Google Maps dient der Darstellung von Karten und wird von Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA betrieben. Google muss die IP-Adresse der Nutzer wahrnehmen, um die Karten an deren Browser zu senden. Durch die Nutzung von Google Maps werden Informationen über die Nutzung der Website, insbesondere die IP-Adresse, an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, können Sie den Dienst deaktivieren, indem Sie JavaScript in Ihrem Browser ausschalten. In diesem Fall können Sie Google Maps jedoch nicht oder nur eingeschränkt nutzen. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch Google finden Sie: www.google.de/intl/de/policies/terms/regional.html.

9. Google Analytics

Diese Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. („Google“). Google Analytics verwendet sogenannte „Cookies“, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung wird Ihre IP-Adresse innerhalb der EU oder des EWR gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server in den USA übertragen und dort gekürzt. Google verwendet diese Informationen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und weitere mit der Websitenutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Die IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch entsprechende Einstellungen Ihres Browsers verhindern; in diesem Fall stehen Ihnen möglicherweise nicht alle Funktionen dieser Website vollständig zur Verfügung. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie deren Verarbeitung verhindern, indem Sie das unter folgendem Link verfügbare Browser-Plug-in herunterladen und installieren: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

10. Social-Media-Plug-ins

Wir setzen auf unserer Website auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO Social-Media-Plug-ins der sozialen Netzwerke Facebook, X und YouTube ein, um unser Unternehmen hierüber bekannter zu machen. Der dahinterstehende werbliche Zweck ist als berechtigtes Interesse im Sinne der DSGVO anzusehen. Die Verantwortung für den datenschutzkonformen Betrieb liegt beim jeweiligen Anbieter.

a) Facebook und Instagram: Unsere Website verwendet Social-Media-Plug-ins von

Facebook. Wenn Sie eine Seite aufrufen, die ein solches Plug-in enthält, stellt Ihr Browser eine direkte Verbindung mit den Servern von Facebook her. Dadurch wird Facebook über Ihren Besuch auf unserer Seite informiert, auch wenn Sie kein Facebook-Konto besitzen oder nicht eingeloggt sind. Wenn Sie eingeloggt sind, kann Facebook den Besuch direkt Ihrem Konto zuordnen. Wenn Sie mit den Plug-ins interagieren (z.B. den „Gefällt mir“-Button drücken), wird diese Information ebenfalls an Facebook übermittelt. Facebook nutzt die Informationen zu Werbezwecken und für Marktforschung. Weitere Informationen: www.facebook.com/about/privacy.

b) X: Unsere Website verwendet Social-Media-Plug-ins des Kurznachrichtendienstes X (ehemals Twitter), betrieben von X Corp., USA. Wenn Sie unsere Seite besuchen, wird eine Verbindung zu X hergestellt. Dabei wird X mitgeteilt, dass Sie unsere Seite besucht haben. Sind Sie bei X eingeloggt, kann X Ihren Besuch Ihrem Benutzerkonto zuordnen.

Weitere Informationen: www.x.com/privacy.

c) YouTube: Wir nutzen YouTube zur Einbindung von Videos. YouTube wird betrieben von YouTube LLC, 901 Cherry Ave., San Bruno, CA 94066, USA, vertreten durch Google Inc. Bei Aufruf einer Seite mit YouTube-Plug-in wird eine Verbindung zu den Servern von YouTube hergestellt. Sind Sie als Mitglied bei YouTube eingeloggt, kann YouTube Ihre Aktivitäten direkt Ihrem persönlichen Profil zuordnen. Weitere Informationen zum Datenschutz: www.google.de/intl/de/policies/privacy.

11. Tools / Programme

Tidio (Online-Chat)

Unsere Website nutzt den Chat-Dienst Tidio des Anbieters Tidio Ltd., 220C Blythe Road, W14 0HH, London, Vereinigtes Königreich, um eine direkte Kommunikation mit Besuchern zu ermöglichen. Wenn Sie den Chat verwenden, werden die von Ihnen eingegebenen Daten (z. B. Name, E-Mail-Adresse, Chat-Inhalt) verarbeitet, um Ihre Anfrage zu beantworten.

Tidio verwendet Cookies, um den Chatverlauf zu speichern und um zu erkennen, ob Sie die Website bereits besucht haben.

Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer effizienten Kundenkommunikation). Sofern Sie den Chat zur Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags nutzen, erfolgt die Verarbeitung zusätzlich auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Weitere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung von Tidio: www.tidio.com/privacy-policy.

CookieFirst (Cookie-Management)

Wir verwenden den Consent-Management-Dienst CookieFirst der Digital Data Solutions B.V., Plantage Middenlaan 42a, 1018 DH Amsterdam, Niederlande, um Ihre Einwilligung in die Speicherung bestimmter Cookies auf unserer Website einzuholen und diese datenschutzkonform zu dokumentieren.

Hierbei werden Cookies gesetzt, die Ihre Einwilligungspräferenzen speichern. Es werden dabei Ihre IP-Adresse (in gekürzter Form), das Datum und die Uhrzeit Ihrer Zustimmung sowie technische Informationen über Ihren Browser erfasst.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO (rechtliche Verpflichtung zur Einholung einer Einwilligung gemäß Art. 7 Abs. 1 DSGVO). Weitere Informationen finden Sie unter:

<https://cookiefirst.com/legal/privacy-policy/>.

Google Ads / Google AdWords

Unsere Website nutzt das Online-Werbeprogramm Google Ads der Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland. Im Rahmen von Google Ads verwenden wir das sogenannte Conversion-Tracking. Wenn Sie auf eine von Google geschaltete Anzeige klicken, wird ein Cookie für das Conversion-Tracking gesetzt.

Diese Cookies dienen der Erstellung von Statistiken darüber, wie viele Nutzer auf eine Anzeige geklickt haben und auf welche Seiten sie weitergeleitet wurden.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Ihre Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO,

sofern Sie diese über das Cookie-Banner erteilt haben. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit über das Cookie-Management-Tool widerrufen. Weitere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung von Google: <https://policies.google.com/privacy>.

Tealium (Tag Management & Consent Integration)
Wir verwenden den Tag-Management-Dienst Tealium iQ der Tealium Inc., 11085 Torreyana Road, San Diego, CA 92121, USA, um Marketing-, Analyse- und Tracking-Tags zentral zu verwalten und auszulösen.

Tealium ermöglicht die datenschutzkonforme Steuerung und Ausführung von Skripten abhängig von Ihrer erteilten Einwilligung. Dabei werden pseudonymisierte Daten (z. B. Geräteinformationen, Browsertyp, aufgerufene Seiten) verarbeitet. Die Verarbeitung erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer effizienten Verwaltung von Website-Tags) bzw. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, sofern Tealium in Verbindung mit Tracking- oder Marketingtools eingesetzt wird, die Ihrer Zustimmung bedürfen. Eine Datenübermittlung in die USA kann nicht ausgeschlossen werden. Tealium ist nach dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert. Weitere Informationen: <https://tealium.com/privacy/>.

Facebook Marketing (Meta Ads & Meta Pixel)
Wir verwenden auf unserer Website Dienste der Meta Platforms Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland („Meta“), um Werbeanzeigen auf Facebook, Instagram und im Meta Audience Network gezielt an interessierten Nutzern auszuspielen und die Wirksamkeit dieser Werbemaßnahmen zu analysieren.

Meta Pixel
Zu diesem Zweck wird das Meta Pixel eingesetzt. Dieses Pixel ist ein JavaScript-Code, der beim Besuch unserer Website ausgeführt wird und das Verhalten der Nutzer (z. B. aufgerufene Seiten, Klicks auf Links, abgeschlossene Käufe) erfasst. Die erfassten Daten (z. B. IP-Adresse, Browserinformationen, Referrer, Zeitstempel) werden pseudonymisiert an Meta übermittelt und dort verarbeitet, um Rückschlüsse auf die Wirksamkeit unserer Kampagnen zu ziehen und Zielgruppen für zukünftige Werbemaßnahmen zu bilden („Custom Audiences“).

Wenn Sie bei Facebook oder Instagram eingeloggt sind, kann Meta den Besuch unserer Website Ihrem Benutzerkonto zuordnen. Diese Zuordnung ermöglicht uns, gezielt interessierten Nutzern mit Werbung anzusprechen.

Zweck und Rechtsgrundlage
Die Nutzung des Meta Pixel und der zugehörigen Marketing-Funktionen erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Die Einwilligung erfolgt über unser Cookie-Management-Tool (z. B. CookieFirst) und kann dort jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Daten, die Meta erhebt, können auch in die USA übertragen und dort verarbeitet werden. Meta ist nach dem EU-US Data Privacy Framework zertifiziert, wodurch ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet ist.

Datenempfänger
Empfänger der Daten ist: Meta Platforms Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland
Sofern Daten in die USA übermittelt werden, erfolgt dies an:

Meta Platforms, Inc.
1601 Willow Road
Menlo Park, CA 94025, USA
Widerspruchsmöglichkeiten
Wenn Sie der Datenverarbeitung durch Meta widersprechen möchten, können Sie dies direkt bei Meta unter folgenden Links tun:
<https://www.facebook.com/settings?tab=ads>
https://www.instagram.com/accounts/privacy_an_d_security

Weitere Informationen zur Datenverarbeitung durch Meta finden Sie in der

Datenschutzrichtlinie von Meta:
<https://www.facebook.com/privacy/policy>

12. Haftung für Links

Unser Angebot enthält Links zu externen Webseiten Dritter, auf deren Inhalte wir keinen Einfluss haben. Deshalb können wir für diese fremden Inhalte auch keine Gewähr übernehmen. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber verantwortlich. Die verlinkten Seiten wurden zum Zeitpunkt der Verlinkung auf mögliche Rechtsverstöße überprüft. Rechtswidrige Inhalte waren zu diesem Zeitpunkt nicht erkennbar. Eine permanente inhaltliche Kontrolle ist ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht zumutbar. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Links umgehend entfernen.

13. Kontaktformular

Wenn Sie uns per Kontaktformular Anfragen zukommen lassen, werden Ihre Angaben aus dem Anfrageformular inklusive der von Ihnen angegebenen Kontaktdata zwecks Bearbeitung der Anfrage und für den Fall von Anschlussfragen bei uns gespeichert. Diese Daten geben wir nicht ohne Ihre Einwilligung weiter. Die Verarbeitung der in das Kontaktformular eingegebenen Daten erfolgt ausschließlich auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Sie können diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Dazu reicht eine formlose Mitteilung per E-Mail. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Wideruf erfolgten Verarbeitung bleibt unberührt. Die von Ihnen im Kontaktformular eingegebenen Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung widerrufen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt. Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

14. Schutz Ihrer persönlichen Daten

Um Ihre persönlichen Daten so sicher wie möglich zu verarbeiten, setzen wir für die Datenübertragung zwischen Ihrem Rechner und unserem Server grundsätzlich die Sicherheitssoftware SSL (Secure Socket Layer) ein. Dies führt dazu, dass die Datenübertragung verschlüsselt erfolgt. Wir unterhalten zudem aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, insbesondere zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei Datenübertragungen sowie vor Kenntnisverlangung durch Dritte. Diese werden dem aktuellen Stand der Technik entsprechend angepasst. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten findet grundsätzlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen innerhalb der Bundesrepublik Deutschland statt.

15. Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung (Vergessen werden), Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und Widerruf einer Einwilligung.

Sie haben das Recht, von uns jederzeit gemäß den Bestimmungen des Art. 15 DSGVO Auskunft über die zu Ihnen bei uns gespeicherten Daten zu verlangen. Sie können ferner jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenlos einsehen, ggf. deren Berichtigung nach Art. 16 DSGVO und/oder Löschung nach Art. 17 DSGVO und/oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 18 DSGVO verlangen und/oder Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO und/oder Ihr Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO ausüben und/oder eine uns erteilte Einwilligung zur Datenerhebung und Verwendung ohne Angaben von Gründen widerrufen. Wenn Sie eine Einwilligung zur Nutzung von Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenfrei widerrufen.

Zu diesem Zweck und/oder um nähere Informationen zum Thema Datenschutz zu erhalten, wenden Sie sich bitte an unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten unter der im Impressum angegebenen Adresse oder per E-Mail unter der E-Mail-Adresse datenschutz@rtrtg.de.

16. Beschwerde über Datenschutzverstöße bei der Aufsichtsbehörde

Wenn Sie der Ansicht sind, dass bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung Ihrer persönlichen Daten Ihre Rechte verletzt wurden, können Sie sich an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden:
Für Kunden in Deutschland richtet sich die Zuständigkeit nach dem jeweiligen Bundesland:
- Für München (Bayern):
Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA)
Promenade 27, 91522 Ansbach
Postfach 1349, 91504 Ansbach
Tel.: +49 981 53 1300
E-Mail: poststelle@lda.bayern.de
www.lda.bayern.de
Zuständig für nicht-öffentliche Stellen mit Sitz in Bayern, u. a. RV Touristik GmbH (Sitz: München)
- Für Ludwigsburg (Baden-Württemberg):
Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg (LfDI BW)
Königstraße 10a, 70173 Stuttgart
Postfach 10 29 32, 70025 Stuttgart
Tel.: +49 711 6155 41-0
E-Mail: poststelle@lfdi.bwl.de
www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de
Zuständig u. a. für AtourO GmbH (Sitz: Ludwigsburg)
- für Österreich:
Österreichische Datenschutzaufsicht (DSB)
Barichgasse 40-42, 1030 Wien
Tel.: +43 1 52 152-0
E-Mail: dsb@dsb.gv.at
www.dsb.gv.at
Einheitlich zuständig für ganz Österreich, also auch für GEO Reisen & Erlebnis GmbH (Sitz: Salzburg)
Diese prüft die Beschwerde und unterrichtet Sie über das Ergebnis.

17. Änderung der Datenschutzerklärung

Aufgrund technischer Entwicklungen und organisatorischer Änderungen der eingesetzten Verarbeitungsverfahren behalten wir uns vor, diese Datenschutzerklärung entsprechend weiterzuentwickeln. Bitte prüfen Sie daher regelmäßig unsere Datenschutzerklärung. Sollten Sie mit künftigen Änderungen nicht einverstanden sein, können Sie gemäß Art. 17 DSGVO eine Löschung der Daten verlangen, die nicht aufgrund anderer gesetzlicher Vorschriften (z.B. handels- oder steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten) gespeichert werden müssen.
Dienstanbieter und verantwortliche Stelle:
Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH
Amalienstraße 9b-11, D-80333 München
Telefon: +49 89 2868 4800
E-Mail: service@rv-touristik.de
AtourO GmbH
Martin-Luther-Str. 69, D-71636 Ludwigsburg
Telefon: +49 7141 70236 0
E-Mail: info@atouro.de
Raiffeisen Reisebüro Gesellschaft m.b.H.
Donau-City-Straße 11/4 OG/Ares Tower, A-1220 Wien
Telefon: +43 1 31375-0
E-Mail: info@raiffeisen-reisen.at
GEO Reisen & Erlebnis GmbH
Himmelreich 1, A-5020 Salzburg
Telefon: +43 662 890 111
E-Mail: erlebnisreisen@georeisen.com
Unser Datenschutzbeauftragter steht Ihnen jederzeit unter der E-Mail-Adresse datenschutz@rtrtg.de für Rückfragen zur Verfügung.