

**Vertragsbedingungen des Reisebüros
SUNFLOWERS agency s.r.o.**

I. Vertragsbeziehung

1. Vertragsbeziehung zwischen Reisebüro und Besteller entsteht auf Grund vom Besteller des regulär abgeschlossenen Vertrag über Besorgung der Reisefahrt, bestätigt vom Reisebüro oder anderer bevollmächtigten Reiseagentur oder Reiseagentur, die die Dienstleistungen des Reisebüros vermitteln und zahlen des vollständigen Preis für bestellte Dienstleistungen. Der Besteller ist eine Person, die mit dem Reisebüro den Vertrag über die Reisefahrt abschliesst, oder die Person, auf die die Reisefahrt im Einklang mit Artikel III. Punkt 1d.) übertragen wurde.

2. Ein Bestandteil des Vertrags sind alle schriftliche Dokumente, die der Besteller von Reisebüro erhält und das vor allem den Vertrag über Besorgung der Reisefahrt, den Voucher und schriftliche Anweisungenausführlichere

Informationen über Reisefahrt, Aufenthalt oder bestellte Dienstleistungen (weiter nur „Vertrag“).

3. Der Besteller bestätigt mit seiner Unterschrift des Vertrags über Besorgung der Reisefahrt, dass er mit dem Text des Vertrags bekannt machte und bedingungslose Zustimmung gibt.

4. Diese Vertragsbedingungen des Reisebüros SUNFLOWERS agency s.r.o. bilden einen untrennbaren Bestandteil des Vertrags über Besorgung der Reisefahrt.

II. Preis für Dienstleistungen und Zahlungsbedingungen

1. Unter dem Preis für die Reisefahrt und alle Dienstleistungen, die der Besteller sich bestellte oder in die Reisefahrt einbegriffen sind, (weiter nur „Preis der Reisefahrt“) versteht man den im Vertrag angeführten Gesamtpreis. Von Nachlässen hat der Besteller einen Anspruch nur auf diese, die in Geltung zum Tag der Entstehung der Vertragsbeziehung sind.

2. Bei der Gewährung von Nachlässen für die Kinder ist entscheidender Alter des Kindes zum letzten Tag der Reisefahrt, bzw. der Beendigung des Dienstgebrauchs. Das Recht auf die Gewährung von allen bestellten Dienstleistungen entsteht dem Besteller nach der Bezahlung des ganzen Preises der Reisefahrt und nach der Erfüllung anderer Bedingungen bei der Gewährung von Dienstleistungen, einschliesslich mit dem Geldgeschäft (z.B. Gebühren usw.)

3. Das Reisebüro hat das Recht die Bezahlung 100% von Preis aller bestellten

Dienstleistungen in der Fälligkeitsfrist zu verlangen. Bei der Zahlung des Kunden durch die Banküberweisung bezahlt der Kunde alle Bankgebühren, anderenfalls ist CK berechtigt, restlichen Betrag dem Kunden zu nachberechnen.

4. Für den Tag der Bezahlung wird der Tag betrachtet, wann die Geldmittel aufs Konto des des Reisebüros zugeschrieben wurden, bzw. vom Reisebüro bar übernommen.

5. Im Fall der Unbezahlung des ganzen Betrags für die bestellten Dienstleistungen in den festgesetzten Fristen ist CK berechtigt, ohne vorige Aufmerksamkeit vom Vertrag zurückzutreten und keine Dienstleistungen zu gewähren. Mit dieser Bestimmung ist das Recht des Reisebüros nicht berührt auf den Schadenersatz und entgangenen Gewinn.

6. Das Reisebüro hat das Recht einseitig den Preis von Dienstleistungen zu erhöhen, und das spätestens bis 21 Tage vor dem Termin des Reisefahrtantritts, bzw. bei Beginn des Dienstgebrauchs in diesen Fällen:

- a.) die Erhöhung von Transportkosten einschliesslich dem Preis der Kraftstoffe, wenn der Verkehr ein Bestandteil der Reisefahrt ist,
- b.) die Erhöhung von Zahlungen bei der Besorgung des Verkehrs, vor allem Flughafen-, Strassen-, Hafengebühren und andere Gebühren, die in den Preis der Reisefahrt oder die besorgten Dienstleistungen einbegriffen sind,
- c.) die Veränderungen des Eurokurses zum Kurs anderer Währung, die bei der Preisfestsetzung der Reisefahrt im Durchschnitt um mehr als 5% verwendet ist.

7. Falls nötig, den Preis aus Gründen nach dem Punkt 6 zu erhöhen, kann das

Reisebüro so auf Grund der schriftlichen Mitteilung machen, die dem Besteller spätestens 21 Tage vor dem Beginn der Reisefahrt oder Dienstgebrauch gesandt werden muss und in der genau Grund und Art der Erhöhung bestimmt wird. Der Besteller ist pflichtgemäss, entstandene Differenz unverzüglich nachzuzahlen, spätestens in der Frist, die in der schriftlichen Mitteilung über die Preiserhöhung bestimmt ist, anderenfalls ist das Reisebüro berechtigt, gemäss Punkt 5 dieses Artikels vorzugehen.

III. Rechte und Pflichten des Bestellers

1. Zu den Grundrechten gehören:

a.) Das Recht auf ordentliche Gewährung von bestellten und bezahlten Dienstleistungen.

b.) Das Recht auf ordentliche Gewährung von betreffenden Informationen über bestellten Dienstleistungen, die dem Reisebüro bekannt sind, wie auch die Informierung mit den Veränderungen, über die das Reisebüro später erfahren hat, das Recht auf die Gewährung von Anweisungen zur Reisefahrt spätestens 7 Tage vor dem Beginn der Reisefahrt.

c.) Das Recht den Vertrag zu kündigen, jederzeit auch ohne Angaben von Gründen vor dem Beginn des Dienstgebrauchs und so unter Bedingungen gemäss Artikel V. dieser Bedingungen.

d.) Das Recht schriftlich dem Reisebüro mitzuteilen, dass andere Person anstatt ihm an der Reisefahrt teilnimmt, wobei kann der Besteller diese Mitteilung in der Frist bis 10 Tage vor dem Reisefahrtantritt oder am Anfang des Dienstgebrauchs machen. Die Mitteilung muss ausdrückliche Zustimmung vom neuen Besteller mit dem abgeschlossenen Vertrag enthalten und die Erklärung, dass er alle vereinbarte Bedingungen des

Anteils an der Reisefahrt erfüllt oder, welche die Bedingung für Gewährung der bestellten Dienstleistungen sind. Mit dem Tag der Zustellung der Mitteilung wird in ihr angeführte Person der Besteller, der in die Rechte und Verpflichtungen des ursprünghchen Bestellers eintritt, wobei verantworten zusammen und unteilbar für die Bezahlung des Preises für die Reisefahrt oder bestellte Dienstleistungen, wie auch die Vergütung der Kosten, die dem Reisebüro im Zusammenhang mit der Veränderung des Bestellers entstehen. Im Fall der Nichtvergütung des ganzen Betrags für bestellte Dienstleistungen oder Kosten, gilt Artikel II. Punkt 5 dieser Bedingungen. Dies bezieht sich nur auf die Fälle, wenn das Reisebüro ist fähig, die Veränderung der Besteller zu sichern. Anderenfalls macht es schriftlich auf die Unmöglichkeit der Veränderung des ursprünglichen Bestellers aufmerksam. Das Reisebüro berechnet für die Veränderung der Person die Pauschalgebühr in Höhe von EUR 7,-.

e.) Das Recht auf die Reklamation der Mängel und fehlerhafter Erfüllungen nach dem Artikel VI. dieser Bedingungen.

f.) Das Recht auf den Schutz der im Vertrag angeführten persönlichen Daten, im Sinne der entsprechenden Rechtsvorschriften, wobei gibt der Besteller durch die Unterschrift dieses Vertrags ausdrückliche Zustimmung zu ihrer Bearbeitung ausschliesslich für internen Bedarf der Reisebüro und anderer Personen, die mit dem Reisebüro bei der Besorgung und Gewährung der Dienstleistungen für den Besteller zusammenarbeiten. Der Besteller erklärt zugleich, dass er zur Erteilung dieser Zustimmung auch durch andere Personen berechtigt ist, für die das Reisebüro die Dienstleistungen besorgt.

g.) Das Recht auf den Erhalt des Dokumentes über pflichtgemässe Vertragsversicherung der Reisebüro für den Fall seines Bankrottes, der alle Gehörigkeiten im Einklang mit entsprechenden Rechtsvorschriften umfasst, falls bezieht sich diese Pflicht auf bestellte Dienstleistungen, wenn diese Information keinen Bestandteil des Vertrags über die Besorgung der Reisefahrt.

2. Zu den Grundpflichten des Bestellers gehört vor allem:

a.) Dem Reisebüro maximale Zusammenarbeit zu gewähren, notwendig für anständige Besorgung der bestellten Dienstleistungen, vor allem die Gewährung der kompletten und wahren Angaben für die Vertragszwecke und andere Unterlagen und Dokumente, mit denen die Gewährung von Dienstleistungen bedingt ist. Im Fall nicht ordentlich Erfüllung dieser Verpflichtung ist Besteller pflichtig, alle Kosten und den Schaden zu vergüten, der mit der Gewährung unrichtiger und unvollständiger Angaben dem Reisebüro entstanden ist.

b.) Der Dienstgebrauch durch andere Personen als Staatsangehörigen der SR im voraus zu melden. Anderenfalls haftet das Reisebüro nicht für die Gewährung von Dienstleistungen diesen Personen. Diese Personen verantworten selbst für die Erfüllung aller notwendigen Gehörigkeiten, mit denen der Dienstgebrauch in der SR und im Ausland für sie bedingt ist.

c.) Den Gesamtpreis für alle mit der Reisefahrt bestellte Dienstleistungen im Sinne Artikel II. dieser Bedingungen zu bezahlen und im Fall des Bedarfs diese Tatsache durch das Dokument zu beweisen. Anderenfalls kann das Reisebüro vom Vertrag zurücktreten und hat ausschliesslich der Stornogebühren das Recht auch auf den Schadenersatz, der mit der Verletzung der Pflichten durch den Besteller dem Reisebüro entstanden ist.

d.) Im Fall der Mitteilung über zusätzliche Veränderungen der bestellten Dienstleistungen unverzüglich zu informieren, bzw. in der festgesetzten Frist seine Stellung dem Reisebüro zu nehmen, anderenfalls gilt, dass der Besteller mit den Veränderungen übereinstimmt.

e.) Alle Dokumente zur Nutzniessung der bestellten und bezahlten Dienstleistungen vom Reisebüro zu übernehmen und die Richtigkeit der angeführten Angaben zu kontrollieren.

f.) Bei dem Dienstgebrauch sich vom Reisebüro oder von seinen Vertreter genau nach den übernommenen Anweisungen und Informationen zu richten, die Zeit und Abfahrtsort zu halten und auf eigene Verantwortung notwendige Reisedokumente und andere Bedingungen zu besorgen, die zum Dienstgebrauch (Reisepass, Visum, Versicherungsbeleg, Impfung usw.) notwendig sind.

g.) Bei den Kuraufenthalten ist der Klient pflichtgemäss, mit den Kontraindikationen gegebener Kurorte Bekannschaft zu machen, die ein Bestandteil des Vertrags über Besorgung der Reisefahrt sind. Das Reisebüro verantwortet nicht für eventuelle Gesundheitsschäden des Klienten, die durch seine Entscheidung an dem Kuraufenthalt nach dem angeben verursacht wurden.

h.) Sich nach den Anweisungen des Begleiters oder des Vertreters des Reisebüros zu richten und festgestelltes Programm und entsprechende Rechtsvorschriften des besuchten Landes, wie auch die Aufenthaltsorte und Objekt zu richten. Im Fall ihrer Verletzung oder bei dem bedeutungsvollen Programmbruch oder dem Dienstgebrauch ist das Reisebüro berechtigt, dem Besteller ihre Gewährung zu verweigern, womit der Besteller das Recht auf diese wie auch weitere unbenutzte Dienstleistungen verliert, und das ohne Anspruch auf die Rückvergütung des bezahlten Preises für die Reisefahrt.

i.) Die Verantwortung selbst zu tragen und eventuellen Schaden zu vergüten, den er mit seinem Tun während des Dienstgebrauchs im Verkehrsmittel oder in der Unterbringungseinrichtung und anderer Einrichtung verursacht hat.

IV. Veränderung der vereinbarten Dienstleistungen

1. Vor dem Anfang des Dienstgebrauchs:

a.) Im Fall, dass Umstände eintreten werden, die das Reisebüro die

**Vertragsbedingungen des Reisebüros
SUNFLOWERS agency s.r.o.**

Dienstleistungen nach dem abgeschlossenen Vertrag nicht gewähren lassen, ist das Reisebüro ihre Änderung (Änderung des Vertrags) zu sichern verpflichtet, einschließlich des Preises für die Reisefahrt, oder sie aufzuheben, wobei es pflichtgemäß ist, diese Tatsachen ohne unnötige Verzögerung dem Besteller vor Beginn der Reisefahrt mitzuteilen.

b.) Bei der Annullierung der Dienstleistungen vom Reisebüro, der Änderung des Termins für den Dienstgebrauch um mehr als 48 Stunden oder bei der wichtigen Änderung des Programms, der Trasse, der Unterkunft, der Transportweise und des Preises für bestellte Dienstleistungen, für gewichtige Änderung betrachtet nicht die Änderung des Ortes und Unterkunftsobjekts unter Bedingung, wenn minimal in der gleichen und höheren Kategorie und im ähnlichen Gebiet die Ersatzunterkunft besorgt ist, die Änderung der Reihenfolge der besuchten Städte, Änderung des Transports aus den Verkehrs-, Sicherheits- oder anderen Operativgründen, Änderung des Einflug- und Abflugortes unter Bedingung, dass kostenloser Verkehr von auf ursprüngliche Stelle, Änderung des Preises um weniger als 10 %, hat der Besteller das Recht auf Zurücktretung vom Vertrag und Rückvergütung des bezahlten Preises oder auf die Überweisung des Betrags auf die Vergütung anderer Dienstleistungen, die er beim Reisebüro bestellt hat und das ohne Stornogebühren – Vertragsstrafen.

c.) Im Fall, dass der Besteller dem Reisebüro innerhalb 3 Tage ab Mitteilung der Änderung seine Zurücktretung vom Vertrag schriftlich nicht zustellt, gilt, dass er mit den Änderungen übereinstimmt.

d.) Bei der zusätzlichen Nachbestellung der Dienstleistungen durch den Besteller berechnet das Reisebüro die Bearbeitungsgebühr von EUR 3,5- für die Person und Dienstleistung.

2. Während des Dienstgebrauchs:

a.) Das Reisebüro ist berechtigt, die Operativänderungen des Programms und Gewährung von Dienstleistungen durchzuführen, wenn aus ernststen objektiven Gründen, Eingriff der höheren Gewalt, Entscheidung der staatlichen und anderen zuständigen Organen oder Sonderumstände, die das Reisebüro nicht beeinflussen und voraussehen kann, ist nicht möglich ursprüngliches Programm und Dienstleistungen zu besorgen und in einem solchen Falle ist das Reisebüro pflichtgemäß:

- das Ersatzprogramm und Dienstleistungen im Umfang und in der Qualität so viel wie möglich den entsprechend ursprünglichen Dienstleistungen zu besorgen, wobei sind die Besorgungen von Dienstleistungen im diesen Fall minimal auf gleiches Niveau (z.B. Ersatzunterkunft im Hotel gleicher bzw. höherer Kategorie,...) alle weitere Ansprüche des Bestellers ausgeschlossen,
- dem Besteller den bezahlten Preis für nicht gewährte Dienstleistungen zurückzugeben, oder

- dem Besteller die Ermässigung vom bezahlten Preis der Dienstleistungen, die im vollen Umfang nicht gewährt wurden.

b.) Das Reisebüro trägt keine Verantwortung für die Folgen der geänderten Dienstleistungen oder Programms aus Gründen nach vorherigem Punkt, weiter Verspätung des Verkehrsmittels wegen technische Störfälle, Wetter, Verkehrssituation, Streik usw.

V. Rücktritt vom Vertrag durch Besteller und Stornogebühren (Vertragsstrafen)

1. Der Besteller hat das Recht jederzeit vor Beginn des Dienstgebrauchs vom Vertrag zurückzutreten und das durch schriftliche Mitteilung, die ab Tag der Zustellung dem Reisebüro wirksam ist. Bei dem Rücktritt vom Vertrag ist der Besteller pflichtgemäß, dem Reisebüro folgende Vertragsstrafen (angeführte Beiträge gelten für eine Person ohne Unterschied des Alters) zu vergüten :

- a.) 32 – 29 Tage 15% vom Preis des Aufenthaltes
- b.) 28 – 15 Tage 30% vom Preis des Aufenthaltes
- c.) 14 – 7 Tage 50% vom Preis des Aufenthaltes
- d.) 6 – 0 Tage 100% vom Preis des Aufenthaltes

2. Im Fall des Stornos einer Person im Zweibettzimmer muss bleibende Person den Zuschlag für das Einbettzimmer nachzahlen, gleichfalls gilt es auch bei der Belegung der Unterkunft, derer Preis für die fest bestimmte Zahl von Personen kalkuliert ist. Für die Feststellung der Tagenzahl bei der Berechnung von Stornogebühren wird auch den Tag eingerechnet, wann der Rücktritt vom Vertrag dem Reisebüro regulär mitgeteilt wurde.

3. Im Fall, dass der Besteller ordentlich besorgte Dienstleistungen aus dem jedweden Grund zu benutzen beginnt oder auf Grund eigener Entscheidung benützt sie überhaupt nicht, oder nur teilweise, hat keinen Anspruch auf die Rückvergütung des Preisteils der Reisefahrt für nicht benützte Dienstleistungen.

4. Wenn der Besteller verlangt nach der Änderung des Termins oder Unterkunft der ursprünglichen Bestellung auf neue und das Reisebüro ist fähig, diese Änderung zu sichern, wird wie beim Storno der ursprünglichen Bestellung und durch Einführung der neuen Bestellung vorgegangen, wobei gelten die Stornobedingungen nach diesem Artikel, wenn es anders nicht vereinbart ist.

5. Im Falle von Stornierung des Geschenkgutscheines, der keinen verbindlich bestätigten Ankunfts- und Abfahrtsstermin von Klientenseite enthält, wird die Stornogebühr in Höhe von 10% der gesamten Summe des bezahlten eschenkten Aufenthaltes berechnet.

6. Im Falle, dass das Reisebüro dem Klienten einen bestimmten Betrag zurückerstatten verpflichtet ist, ist das Reisebüro für die entstandenen Kursunterschiede nicht verantwortlich.

VI. Beanstandungsverfahren und Verantwortung für Schaden

1. Im Fall, dass Umfang und Qualität der gewährten Dienstleistungen objektiv auf niedrigeres als vereinbartes Niveau ist, entsteht dem Besteller das Recht auf die Beanstandung und Beseitigung der falsch gewährten Dienstleistung. Der Besteller ist pflichtgemäß, sein Recht unverzüglich direkt bei dem Lieferanten oder dem Vertreter des Reisebüros geltend zu machen und in ihrer Zusammenarbeit wird auch schriftlichen Eintrag ausgefertigt werden. Im Fall der Nichteinhaltung dieses Vorgehens, erlöscht das Recht auf die Beanstandung, das erst nach der Beendigung der Reisefahrt oder des Dienstgebrauchs geltend gemacht wurde.

2. Wenn das Reisebüro ordentlich und rechtzeitig die Besserung der beanstandeten Dienstleistungen besorgt, kann der Besteller nach der Rückkehr unverzüglich spätestens innerhalb 1 Monat seit der Beendigung des Dienstgebrauchs sein Recht geltend machen, oder wenn die Dienstleistungen nach dem Vertrag im Reisebüro überhaupt nicht benützt wurden, belegt der Besteller zur schriftlichen Geltendmachung seiner Rechte einen Eintrag /siehe Punkt 1/. Im diesem Fall hat der Besteller den Anspruch auf die Ermässigung vom bezahlten Preis für die Dienstleistungen und das dem entsprechenden Unterschied zwischen bestellten und wirklich gewährten Dienstleistungen.

3. Das Reisebüro ist der Verantwortung für Schaden entoben, der durch Verletzung seiner Verpflichtungen bei der Gewährung von Dienstleistungen oder dem Rücktritt vom Vertrag verursacht war, wenn es und seine Vertragspartner den Schaden nicht verursacht haben und der Schaden wurde vom Besteller oder dritter Person bewirkt und dieser ist nicht mit der Gewährung von Dienstleistungen verbunden oder infolge ungewöhnlicher und unvorsehbarer Umstände.

4. Bei der Lösung der Reklamation ist Besteller pflichtgemäß, dem Reisebüro maximale Zusammenarbeit zu gewähren, dass möglich war, die Fehler wirksamer zu beseitigen und der Entstehung der Schäden zu verhindern oder Umfang von Schäden zu mindern.

5. Das Reisebüro verantwortet nicht für das Niveau der Dienstleistungen, die der Besteller sich selbst bei dritten Personen bestellt. Die Höhe des Schadenersatzes wie auch alle andere mit dem Flugverkehr verbundene Ansprüche (den Verlust, die Beschädigung, verspätete Zustellung des Gepäcks, die Verspätung des Flugzeugs, die Änderung des Flugtermins usw.) richtet sich nach entsprechenden für den Flugverkehr gültigen Vorschriften und die Ansprüche des Bestellers sind im Zusammenhang mit dem Flugverkehr dem Reisebüro gegenüber ausgeschlossen.

VII. Versicherung gegen Insolvenzversicherung des Reisebüros

1. Das Reisebüro hat seine Verpflichtungen bezüglich der pflichtgemässen Vertragsversicherung der Reisefahrten für potenzielle Möglichkeit des Bankrottes erfüllt, ihm sich aus ergebenden zuständigen Rechtsnormen, und demnach wird dem Besteller die Ersatzleistung (Transport in die SR einschliesslich der notwendigen Kost und Logis bis Abfahrt innerhalb 24 Stunden ab schriftlicher Mitteilung des Versicherungsfalls gewährt werden, einschliesslich bezahltem Preis für nicht benützte Dienstleistungen) im Fall:

- nicht Gewährung der Transports vom Aufenthaltsort im Ausland in die SR, wenn der Transport ein Bestandteil der bestellten und bezahlten Dienstleistungen,
- nicht Rückvergütung des Preises für bestellte Dienstleistungen, im Fall, dass die Dienstleistungen überhaupt nicht oder nur teils gewährt werden,
- nicht Rückvergütung des Unterschiedes des bezahlten Preises für die Reisefahrt und des Preises für die teils gewährte Reisefahrt, im Fall, dass die Reisefahrt dem Besteller teil gewährt war.

2. Diese allgemeine Bedingungen des Reisebüros treten am 16.12.2008 in Kraft.

Alle in den Angebotsflugblättern Informationen oder im Massenmedium einschliesslich Internet, Kataloge wie auch einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen sind aktuell zum Tag ihrer Bearbeitung in den Druck und gehen von den Tatsachen und der Rechtslage zum Tag ihrer Hehausgabe aus.