



(Stand Januar 2019)

Reiseveranstalter Geschäftsbedingungen Raiffeisen-Reisen

(unter anderem gültig für die Produkte des Austrian Cruise Centers)

Diese Reisebedingungen gelten für alle Reisen, die von der Raiffeisen Reisebüro GmbH mit Sitz in Wien, Österreich, veranstaltet werden, sofern nicht ausdrücklich beim Vertragsabschluss andere Bedingungen vereinbart werden.

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

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

Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem die Raiffeisen Reisebüro GmbH Reisen als Veranstalter mit seinen Kunden/Reisenden Verträge abschließt.

Die besonderen Bedingungen

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

RAIFFEISEN REISEN ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages – in der Folge Reisevertrag genannt – den Buchende mit dem Raiffeisen Reisebüro entweder direkt (schriftlich fern(mündlich)) oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß.

1. Buchung / Vertragsabschluss

Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und dem Veranstalter dann zustande, wenn nach Informationserteilung iSd § 4 PRG bzw. § 15 PRG sowie Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht (s. diesbezüglich auch A.1.2.3. dieser Reisebedingungen). Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.

2. Wechsel in der Person des Reisetnehmers

Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist unter Rücksichtnahme des § 7 PRG dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen.

2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung
Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.

2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung

Der Kunde kann die Reiseveranstaltung und das Vertragsverhältnis auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung ist dem Veranstalter entweder direkt oder im Wege des Vermittlers innerhalb angemessener Frist vor dem Abreiseterrain auf einem dauerhaften Datenträger mitzuteilen. Der Überträger und der Erwerber haften für das noch unbeglichene Entgelt sowie gegebenenfalls für die durch die Übertragung tatsächlich entstandenen angemessenen Mehrkosten zu ungeteilter Hand. Bei einem Wechsel in der Person des Reisenden

kommt es in jedem Fall zu einer Umbuchungsgebühr, die sich aus dem Aufwand des Reiseveranstalters und den anfallenden Fremdkosten (Agentur, bereits getätigter Aufwand, Fluglinie etc.) zusammensetzt.

3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen

Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen iSd §§ 4, 15 PRG über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat der Veranstalter in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten. Im Hinblick auf Änderungen vor Vertragsabschluss ist § 5 PRG zu beachten.

4. Reisen mit besonderen Risiken

Bei Reisen mit besonderen Risiken (z.B. Expeditionscharakter) haftet der Veranstalter dann nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches bzw. als Verwirklichung des allgemeinen Lebensrisikos geschieht oder wenn es sich um nicht vorhersehbare, unvermeidbare, außerordentliche Umstände handelt. Unberührt bleibt die Verpflichtung des Reiseveranstalters, die Reise sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.

5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen

5.1. Gewährleistung

Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen verschuldensunabhängigen Gewährleistungsanspruch iSd §§ 11, 12 PRG. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm der Veranstalter an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert. Erst wenn diese fehlschlägt oder eine Verbesserung untunlich oder nicht möglich ist oder der Reiseveranstalter oder Leistungsträger innerhalb der vom Kunden gesetzten angemessenen Frist den Mangel nicht behebt, oder einen gleichwertigen Ersatz anbietet, steht dem Reisenden das Recht gem. § 11 (3-7) PRG zu. Abhilfe kann zunächst in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.

5.2. Schadenersatz

Verletzen der Veranstalter oder seine Gehilfen schuldhaft die dem Veranstalter aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Soweit der Reiseveranstalter für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet er – ausgenommen in Fällen eines Personenschadens – nur, wenn er nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen. Außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit trifft den Reiseveranstalter keine Haftung für Gegenstände bzw. Gegenstände mit hohem Gegenwert, die üblicherweise nicht mitgenommen werden, außer er hat diese in Kenntnis der Umstände in Verwahrung genommen. Es wird daher dem Kunden empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen.

Weiters wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände unter Rücksicht auf die Eigenart des jeweiligen Urlaubslandes ordnungsgemäß zu verwahren bzw. eine Versicherung abzuschließen.

5.3. Mitteilung von Mängeln

Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten des Veranstalters oder dem Reisebüro iSd § 13 PRG, welches verpflichtet ist, die Beschwerde unverzüglich an den Reiseveranstalter weiterzuleiten, mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekannt gegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert zwar nichts an den unter 5.1. beschriebenen grundsätzlichen Gewährleistungsansprüchen des Kunden, ist jedoch entsprechend zu berücksichtigen. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. Der Veranstalter muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine grundsätzlichen Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Es empfiehlt sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt den Veranstalter bzw. den Reisevermittler über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.

5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze

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

6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen

Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, wird dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Reisenden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt beim Veranstalter oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, wobei die Schriftform empfohlen wird, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist. Zu berücksichtigen ist, dass im Hinblick auf Beschwerden auch Rücksprachen/ Recherchen vor Ort erforderlich sein können und dies auch einige Zeit in Anspruch nehmen kann.

7. Rücktritt vom Vertrag

7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise

a. Rücktritt ohne Entschädigung: Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden, Fällen zurücktreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages,

zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden oder Kundenvorgaben nicht eingehalten werden können. In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 8 Prozent eine derartige Vertragsänderung. Der Veranstalter ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit, entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren und ihm unter Setzung einer jeweils im Einzelfall (Zweck der Reise, Reiseantritt) angemessenen Frist davon in Kenntnis zu setzen (§ 9 (4) PRG), dass, sollte der Kunde sich nicht innerhalb der angemessenen Frist äußern, sein Schweigen als Zustimmung gilt und der Reisevertrag mit dem geänderten Inhalt zustande kommt. Der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben und kann diesfalls ohne Zahlung einer Entschädigung vom Vertrag zurücktreten. Sohñ gilt: Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind dem Reiseveranstalter vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt/Charakter der Reise nicht beeinträchtigen. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrundes auf einem dauerhaften Datenträger (zum Beispiel auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren. Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Reiseveranstalter gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten, angemessenen Frist

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

Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten. Wenn der Kunde gegenüber dem Reiseveranstalter nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf ist der Kunde in der Erklärung in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte der Reiseveranstalter für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag zu erstatten. Sofern den Veranstalter ein Verschulden am Eintritt des den Kunden zum Rücktritt berech-

tigenden Ereignisses trifft, ist der Veranstalter diesem gegenüber zum Schadenersatz verpflichtet.

- b. Anspruch auf Ersatzleistung: Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit. a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung des Reiseveranstalters ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Neben dem Anspruch auf ein Wahlrecht steht dem Kunden auch ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu, sofern nicht die Fälle des 7.2. zum Tragen kommen.

- c. Rücktritt mit Entschädigungszahlung: Die Entschädigung steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung vor Reiseantritt und der jeweiligen Reiseart, sowie den ersparten Aufwendungen, den allenfalls zu erwartenden Einnahme aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistung sowie der tatsächlich zu leistenden Zahlungen an die Leistungsträger. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Im Falle der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht gemäßigt werden. Für ausgeschriebene Reisen, bei denen die Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H als Veranstalter auftritt, gelten generell folgende Stornogebühren:

bis 90. Tag vor Reiseantritt	20%
89. bis 60. Tag vor Reiseantritt	35%
59. bis 30. Tag vor Reiseantritt	50%
29. bis 20. Tag vor Reiseantritt	75%
19. bis 10. Tag vor Reiseantritt	85%
9. bis 5. Tag vor Reiseantritt	90%
4. bis 2. Tag vor Reiseantritt	95%
ab 1 Tag vor Reiseantritt	100%
Flugtickets ab Ausstellung	100%
Nicht refundierbare Anzahlungen	100%

Bereits vom Veranstalter getätigte und nachweislich nicht refundierbare Ausgaben (z.B. Visa-Besorgung, nicht refundierbare Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze vom Kunden zu begleichen.

Rücktrittserklärung

Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Bei einer Stornierung/Rücktritt empfiehlt es sich zu Beweiswecken, dies

- mittels eingeschriebenen Briefes oder
- persönlich mit gleichzeitiger schriftlicher Erklärung zu tun.

- d. No-show: No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reise-willen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er den vollen Reisepreis zu bezahlen.

7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise

Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung befreit (§ 10 [3] PRG), wenn

- a. eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:
- bis zum 20. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen
 - bis zum 7. Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
 - bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern.
- Trifft den Veranstalter an der Nichterreicherung der Mindestteilnehmerzahl ein über die leichte Fahrlässigkeit hinausgehendes Verschulden, kann der Kunde Schadenersatz verlangen; dieser ist mit der Höhe der Stornogebühr pauschaliert. Die Geltendmachung eines diesen

Betrag übersteigenden Schadens wird nicht ausgeschlossen.

- b. Die Stornierung/ Rücktritt erfolgt auf Grund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.
- c. In den Fällen a. und b. erhält der Kunde den eingezahlten Betrag zurück. Das Wahlrecht gemäß 7.1.b, 1. Absatz steht ihm zu.

7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise

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

8. Änderungen des Vertrages

8.1. Preisänderungen

Der Veranstalter behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetrip mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind ausschließlich die Änderung der Beförderungskosten – etwa der Treibstoffkosten – der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese an den Reisenden weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im Einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20. Tag vor dem Abreisetrip gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderungen des Reisepreises um mehr als 8 % ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a.). Ebenso ist jede Preissenkung iSd § 8 (4) PRG an den Kunden weiterzugeben.

8.1.1. Kleingruppenzuschlag

Bei Nichterreichen der im Katalog bzw. einer Ausschreibung festgeschriebenen Mindestteilnehmerzahl steht es dem Veranstalter frei, einen Kleingruppenzuschlag zu erheben, der maximal 8% des Reisepreises betragen darf. Dieser Kleingruppenzuschlag berechtigt nicht zum Rücktritt von der Reise, wenn diese in der kleinen Gruppe auch tatsächlich gemäß der Katalogausschreibung durchgeführt wird. Die Bestimmungen des Punktes 7.1.(a) – kostenlose Stornomöglichkeit bei Preisänderungen um mehr als 8% – bleiben vollinhaltlich aufrecht.

8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise

- Bei Änderungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.
- Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat der Veranstalter ohne zusätzlichen Entgelt angemessene Vorkehrungen iSd § 11 (5) PRG zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat der Veranstalter ohne zusätzlichen Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige oder höherwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird (iSd § 11 (6) (7) PRG). Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder

mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.

- Für Leistungsänderungen, die ohne Verschulden von der Raiffeisen Reisebüro GmbH durch staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen oder Erkrankung bzw. Unfall eines Reiseteilnehmers verursacht werden, besteht kein Anspruch auf Ersatz.

9. Auskunftserteilung an Dritte

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

10. Sonstige Bestimmungen

Die nachstehenden Punkte sind integrierender Bestandteil des Reisevertrages. Der Kunde akzeptiert mit seiner Buchung ausdrücklich diese Punkte und diese sind Geschäftsgrundlage des abgeschlossenen Reisevertrages.

10.1. Änderungen im Programmablauf

Reiseabläufe können sich aus verschiedensten Gründen ändern, etwa aufgrund von Wetter- und Umwelteinflüssen, geänderten Flug- oder Fahrzeiten oder örtlichen Gegebenheiten wie Feste oder geänderte Öffnungszeiten. Die Reisebegleitung des Veranstalters bzw. die örtliche Vertretungsagentur des Veranstalters kann, wenn sie dies für nötig erachtet, den Ablauf der Reise in eigenem Ermessen adaptieren, sofern dadurch weder der Charakter der Reise noch die im Reiseprogramm genannten Besichtigungen geändert werden. Im Fall von Änderungen wird sich der Veranstalter bemühen, gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallende Teile an anderer Stelle nachzuholen. Geringfügige Änderungen von Reiseroute, Zeitplan und Besichtigungen berechtigen nicht zu Reise-rücktritt oder Schadenersatzforderung.

10.2. Transportleistungen

Gänzlich außerhalb des Einflussbereiches des Reiseveranstalters liegen Flugverspätungen und Flugausfälle, ebenso wie technische Gebrechen bei Bussen, Schiffen und anderen Transportmitteln im Sinne außerordentlicher, unvermeidbarer Umstände. Der Veranstalter haftet nicht für daraus resultierende Folgen wie z.B. Ausfall von Besichtigungspunkten u.ä.

10.3. Wechsel von Fluglinien

Grundsätzlich ist der Veranstalter verpflichtet, die im Katalog angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen beizubehalten. Sofern durch Änderung der Flugzeiten, der Konditionen oder der wirtschaftlichen Situation einer Fluglinie ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugrouten als ratsam oder notwendig erscheint, behält sich der Veranstalter ausschließlich aufgrund der genannten Gründe einen derartigen Wechsel vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderung handelt, die den Charakter der Reise beeinflusst und ändert.

10.4. Anreise zum Ausgangspunkt der Reise

Sofern der Kunde zum Ausgangspunkt der Reise selber anreist bzw. die entsprechenden Buchungen bei einem anderen Leistungsträger als dem Veranstalter der Reise vornimmt, haftet er selbst für das pünktliche Erscheinen ab Abreiseort bzw. am vereinbarten Treffpunkt mit der Reisegruppe. Ein Nichterscheinen gilt als No-show im Sinne des Punktes 7.1.(d). Werden die Buchungen für die Anreise über den Reiseveranstalter in einem Paket mit der Reisebuchung getätigt, ist der Veranstalter verpflichtet, im Falle von Flugverspätungen, Transportausfällen etc. alles zu unternehmen, um den Kunden dennoch die Teilnahme an der Reise zu ermöglichen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Punktes 10.3.

10.5. Gepäcksbeschädigung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfverlangen

- a. Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesell-

schaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäcksbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten.

- b. b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleistung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gem. lit. a innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

10.6. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren.

Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel informiert wird.

Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black-List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

10.7. Reisebegleitung

Ist in der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Reise eine Raiffeisen Reisebegleitung vermerkt, so wird der Kunde während der Reise von einem Reisebegleiter von Raiffeisen Reisen oder einer Partneragentur vor Ort betreut. Bei Erreichen der Mindestteilnehmerzahl wird die Reisebegleitung in der Regel aus Österreich mitreisen, es kann jedoch auch vorkommen, dass die Reisebegleitung die Gäste am Zielflughafen empfängt bzw. nach Ende der Reise im Zielgebiet verbleibt, ohne dass daraus ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz erwächst. Bei Reisen mit nationalen oder internationalen Flügen im Zielgebiet kann es vorkommen, dass – speziell bei Kleingruppenreisen auch aufgrund der jeweiligen nationalen Vorschriften – die Reisebegleitung wechselt, d.h., dass die Gäste von einem Reisebegleiter zum Abflughafen gebracht werden und am Zielflughafen von einem anderen Reisebegleiter empfangen werden. Sofern ein Kunde die Reise nur unter der Bedingung antritt, dass eine österreichische Reisebegleitung während der gesamten Reise die Gruppe begleitet, so muss dies auf dem Buchungsschein ausdrücklich vermerkt sein und dem Veranstalter bei Buchung sofort mitgeteilt und von diesem bestätigt werden.

10.8. Anzahlung und Restzahlung

Raiffeisen Reisen verfügt über eine unbeschränkte Insolvenzabsicherung durch die HDI Global SE (HDI Platz 1, D-30659 Hannover) und ist von den Auflagen der beschränkten Absicherung, die andere Reiseunternehmen oftmals haben, befreit. Die HDI Global SE haftet für Schäden aus der Insolvenzversicherung betragsmäßig unbeschränkt. Eine unbeschränkte Absicherung erfasst den gesamten Umsatz, den das Unternehmen aus dem Veranstalten von Pauschalreisen und dem Zusagen verbundener Reiseleistungen erzielt. Kundengelder können daher uneingeschränkt entgegengenommen werden. Raiffeisen Reisebüro Gesellschaft m.b.H., Modocenterstraße 16, 1030 Wien ist im Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) des Bundesministeriums für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort unter der Zahl 23431850 eingetragen (früher Veranstalterverzeichnis Nummer 1998/0329). Für den Fall, dass die oben angeführte gesetzliche Grundlage sich ändert oder außer Kraft tritt, tritt dann die an diese Stelle tretende gesetzliche Bestimmung. Der Abwickler steht unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

TVA-Tourisversicherungsagentur GmbH, Baumannstr. 9/8, 1030 Wien; 24h-Notfallnummer: Tel. +43 1 361 9077 44 Fax. +43 1 361 9077 25; E-Mail: kundengeldabsicherung.at@hdi.global
10.9. Visum-, Einreise- und Sicherheitsbestimmungen

Die im Katalog sowie in Ausschreibungen angeführten Hinweise für Visum und Einreise gelten nur für österreichische Staatsbürger und sind zum Zeitpunkt der Drucklegung gültig. Da sich sowohl

die Einreise- und Zollbestimmungen als auch die Sicherheitsrichtlinien (z.B. für Handgepäck auf Flügen etc.) laufend ändern, empfehlen wir allen Reisegästen, sich unmittelbar vor Reiseantritt nochmals beim Reisebüro, bei Behörden oder im Internet über die jeweils aktuellen Bestimmungen zu informieren.

10.10. Regelung über Schiedsklausel

Der Reiseveranstalter weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf

hin, dass er nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. Der Reiseveranstalter weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische online Streitbeilegungsplattform <http://ec.europa.eu/consumers/>

odr/main.

10.11. Betriebshaftpflichtversicherung

R+V Allgemeine Versicherung AG
D-65193 Wiesbaden
www.ruv.de

Entsprechend der Richtlinien des E-Commerce-Gesetzes vom 1. Jänner 2002 publizieren wir auch alle rechtlichen Grundlagen auf unserer Webpage www.raiffeisen-reisen.at und verweisen auf die letztgültige Onlinefassung.

Datenschutz

Informationspflichten bei Datenerhebung

Die Raiffeisen Reisebüro Gesellschaft m.b.H., Moeccenterstraße 16, 1030 Wien, erhebt 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 darüber hinausgehende 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 der 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 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 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.

Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhalten Sie auf unserer Website www.raiffeisen-reisen.at. Sie können sich bei Fragen zum Datenschutz an die E-Mail-Adresse datenschutzbeauftragter@raiffeisen-reisen.at wenden.

Ihnen steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde zu. Zuständige Aufsichtsbehörde für Beschwerden bezüglich der von uns vorgenommenen Datenverarbeitung ist die Aufsichtsbehörde:

Österreichische Datenschutzbehörde

Wickenburggasse 8
1080 Wien
Telefon: +43 1 52 152-0
E-Mail: dsb@dsb.gv.at
Website: www.dsb.gv.at

DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei der Nutzung dieser Website. Dienstanbieter im Sinne des TKG 2003 und damit Verantwortlicher nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist die Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H. 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 der Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H 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 der geltenden gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet haben, diese einzuhalten.

Wir möchten Ihnen nachstehend erläutern, welche persönlichen Daten wir von Ihnen erheben und wozu wir diese nutzen. Wir bitten Sie daher, die 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 www.raiffeisen-reisen.at 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 (Referer-URL)
 - verwendeter Browser und ggf. das Betriebssystem Ihres Rechners sowie 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 unserer Website
 - Auswertung der Systemsicherheit 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 den 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 der Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H 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. Die Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H informiert ihre Kunden und Geschäftspartner in regelmäßigen Abständen im Wege eines Newsletters über Angebote des Unternehmens. Der Newsletter unseres Unternehmens kann von der betroffenen Person grundsätzlich nur dann empfangen werden, wenn (1) die betroffene Person über eine gültige E-Mail-Adresse ver-

fügt und (2) die betroffene Person sich für den Newsletterversand registriert. An die, von einer betroffenen Person erstmalig für den Newsletterversand eingetragene, E-Mail-Adresse wird aus rechtlichen Gründen eine Bestätigungsmail im Double-Opt-In-Verfahren versendet. Diese Bestätigungsmail dient der Überprüfung, ob der Inhaber der E-Mail-Adresse als betroffene Person den Empfang des Newsletters autorisiert hat. Bei der Anmeldung zum Newsletter speichern wir ferner die vom Internet-Service-Provider (ISP) vergebene IP-Adresse des von der betroffenen Person zum Zeitpunkt der Anmeldung verwendeten Computersystems sowie das Datum und die Uhrzeit der Anmeldung. Die Erhebung dieser Daten ist erforderlich, um den (möglichen) Missbrauch der E-Mail-Adresse einer betroffenen Person zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen zu können, und dient deshalb der rechtlichen Absicherung des für die Verarbeitung Verantwortlichen. Die im Rahmen einer Anmeldung zum Newsletter erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Versand unseres Newsletters verwendet. 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. Ferner können Abonnenten des Newsletters per E-Mail informiert werden, sofern dies für den Betrieb des Newsletter-Dienstes oder eine diesbezügliche Registrierung erforderlich ist, wie dies im Falle von Änderungen des Newsletterangebotes oder bei der Veränderung der technischen Gegebenheiten der Fall sein könnte. Es erfolgt keine Weitergabe der im Rahmen des Newsletter-Dienstes erhobenen personenbezogenen Daten an Dritte. Das Abonnement unseres Newsletters kann durch die betroffene Person jederzeit gekündigt werden. Die Einwilligung in die Speicherung personenbezogener Daten, die die betroffene Person uns für den Newsletterversand erteilt hat, kann jederzeit widerrufen werden. Zum Zwecke des Widerrufs der Einwilligung findet sich in jedem Newsletter ein entsprechender Link. Ferner besteht die Möglichkeit, sich jederzeit auch direkt auf der Internetseite des für die Verarbeitung Verantwortlichen vom Newsletterversand abzumelden, oder dies dem für die Verarbeitung Verantwortlichen 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 Betroffenen, erforderlich ist.

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 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.

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 (im Folgenden EWR) statt.

Trotzdem können, soweit Sie sich in Facebook eingeloggt haben oder einen Twitter-Account besitzen, personenbezogene Daten in die USA exportiert werden. Zu näheren Erläuterungen und zu Möglichkeiten diesen Datenexport zu verhindern, lesen Sie bitte den Gliederungspunkt „Verwendung von Facebook Social Plug-ins“, bzw. „Verwendung von Twitter“ der vorliegenden Datenschutzerklärung.

Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Google im Rahmen der Nutzung von Analyseprogrammen durch die verantwortliche Stelle findet hingegen nicht statt, da Ihre IP-Adresse nur anonymisiert übermittelt wird. Lesen Sie dazu bitte den Punkt „Verwendung von Analyseprogrammen“ der vorliegenden Datenschutzerklärung.

Die von der verantwortlichen Stelle eingeschalteten Dienstleister haben ihren Sitz und betreiben ihre IT-Infrastruktur ausschließlich innerhalb des EWR. Dies gilt auch für eine eventuelle Nutzung von Cloud-basierenden Diensten. Mit den Dienstleistern bestehen Verträge, die den Datenschutz- und Datensicherheits-Vorgaben der DSGVO entsprechen. Auch im Falle der Einschaltung von externen Dienstleistern bleibt die Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H die für die Verarbeitung verantwortliche Stelle.

5. Besonderheiten bei USA-Reisen

Aufgrund eines US-Bundesgesetzes zur inneren Sicherheit und Terroristenbekämpfung sind die Flugesellschaften gezwungen, 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.

7. Einsatz von Cookies

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 (kleine Dateien mit Konfigurationsinformationen) 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 unserer Website ist Google-Maps (Drittangebot) eingebunden. Google-Maps dient der Darstellung von Karten. Google-Maps wird von Google Inc. 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043 USA (nachfolgend: Dritt-Anbieter) betrieben. Der Dritt-Anbieter muss die IP-Adresse der Nutzer der Website wahrnehmen, da ohne diese, die Inhalte (Karten) nicht an den Browser des jeweiligen Nutzers gesendet werden können. Die IP-Adresse ist damit für die Darstellung der Karten im Brows-

er des jeweiligen Nutzers erforderlich. Durch die Nutzung von Google-Maps werden Informationen über die Nutzung des Angebots, insbesondere die IP-Adresse daher an einen Server von Google in die USA übertragen und dort ggf. gespeichert. Wenn Sie mit dieser Verarbeitung Ihrer Daten nicht einverstanden sind, so besteht die Möglichkeit, den Service von „Google Maps“ zu deaktivieren und auf diesem Weg die Übertragung von Daten an Google zu verhindern. Dazu müssen Sie die Java-Script-Funktion in Ihrem Browser deaktivieren. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall „Google Maps“ nicht oder nur eingeschränkt nutzen können. Nähere Informationen über die Datenverarbeitung durch Google können den Datenschutzhinweisen von Google entnommen werden unter: www.google.de/intl/de/policies/terms/regional.html.

9. Google Analytics

Unsere Website benutzt Google Analytics, einen Webanalyse-Dienst der Google Inc. („Google“). Google Analytics verwendet sog. „Cookies“, Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Webseite wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern. Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können. 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 die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem Sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plug-in herunterladen und installieren: tools.google.com/dlpage/gaoptout.

10. Social Media Plug-ins

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

a. Facebook: Auf unserer Website kommen Social-Media Plug-ins von Facebook zum Einsatz, um deren Nutzung persönlicher zu gestalten. Hierfür nutzen wir den Facebook-Button. Es handelt sich dabei um ein Angebot von Facebook. Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein solches Plug-in enthält, baut Ihr Browser eine direkte Verbindung mit den Servern von Facebook auf. Der Inhalt des Plug-ins wird von Facebook direkt an Ihren Browser übermittelt und von diesem in die Website eingebunden. Durch die Einbindung der Plug-ins erhält Facebook die Information, dass Ihr Browser die entsprechende Seite unseres Webauftritts aufgerufen hat, auch wenn Sie kein Facebook-Konto besitzen oder gerade nicht bei Facebook eingeloggt sind. Diese Information (einschließlich Ihrer IP-Adresse) wird von Ihrem Browser direkt an einen Server von Facebook in den USA übermittelt und dort gespeichert. Sind Sie bei Facebook eingeloggt, kann Facebook den Besuch unserer Website Ihrem Facebook-Konto direkt zuordnen. Wenn Sie mit den Plug-ins interagieren und den Facebook-Button betätigen, wird die entsprechende Information

ebenfalls direkt an einen Server von Facebook übermittelt und dort gespeichert. Die Informationen werden zudem auf Facebook veröffentlicht und Ihren Facebook-Freunden angezeigt. Facebook kann diese Informationen zum Zwecke der Werbung, Marktforschung und bedarfsgerechten Gestaltung der Facebook-Seiten benutzen. Hierzu werden von Facebook Nutzungs-, Interessen- und Beziehungsprofile erstellt, z.B. um Ihre Nutzung unserer Website im Hinblick auf die Ihnen bei Facebook eingeblendeten Werbeanzeigen auszuwerten, andere Facebook-Nutzer über Ihre Aktivitäten auf unserer Website zu informieren, und um weitere, mit der Nutzung von Facebook verbundene, Dienstleistungen zu erbringen. Wenn Sie nicht möchten, dass Facebook die über unseren Webauftritt gesammelten Daten Ihrem Facebook-Konto zuordnet, müssen Sie sich vor Ihrem Besuch unserer Website bei Facebook ausloggen. Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch Facebook sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen (<https://www.facebook.com/help/568137493302217>) von Facebook.

b. Twitter: Auf unseren Internetseiten sind Plug-ins des Kurznachrichtennetzwerks der Twitter Inc. (Twitter) integriert. Die Twitter-Plug-ins (tweet-Button) erkennen Sie an dem Twitter-Logo auf unserer Seite. Eine Übersicht über tweet-Buttons finden Sie hier (<https://about.twitter.com/resources/buttons>). Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein solches Plug-in enthält, wird eine direkte Verbindung zwischen Ihrem Browser und dem Twitter-Server hergestellt. Twitter erhält dadurch die Information, dass Sie mit Ihrer IP-Adresse unsere Seite besucht haben. Wenn Sie den Twitter „tweet-Button“ anklicken, während Sie in Ihrem Twitter-Account eingeloggt sind, können Sie die Inhalte unserer Seiten auf Ihrem Twitter-Profil verlinken. Dadurch kann Twitter den Besuch unserer Seiten Ihrem Benutzerkonto zuordnen. Wir weisen darauf hin, dass wir als Anbieter der Seiten keine Kenntnis vom Inhalt der übermittelten Daten sowie deren Nutzung durch Twitter erhalten. Wenn Sie nicht wünschen, dass Twitter den Besuch unserer Seiten zuordnen kann, loggen Sie sich bitte aus Ihrem Twitter-Benutzerkonto aus. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Datenschutzerklärung von Twitter (<https://twitter.com/privacy>).

c. YouTube: Wir nutzen auf unserer Internetseite für die Einbindung von Videos den Anbieter YouTube. YouTube wird betrieben von YouTube LLC mit Hauptgeschäftssitz in 901 Cherry Avenue, San Bruno, CA 94066, USA. YouTube wird vertreten durch Google Inc. mit Sitz in 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Die YouTube-Plug-ins (Button) erkennen Sie an dem YouTube-Logo auf unserer Seite. Wenn Sie die mit einem YouTube Plug-in versehenen Internetseiten unserer Internetpräsenz aufrufen, wird eine Verbindung zu den YouTube-Servern hergestellt und dabei das Plug-in dargestellt. Hierdurch wird an den YouTube-Server übermittelt, welche unserer Internetseiten Sie besucht haben. Sind Sie dabei als Mitglied bei YouTube eingeloggt, ordnet YouTube diese Information Ihrem persönlichen Benutzerkonto zu. Bei Nutzung des Plug-ins wie z.B. Anklicken des Start-Buttons eines Videos wird diese Information ebenfalls Ihrem Benutzerkonto zugeordnet. Sie können diese Zuordnung verhindern, indem Sie sich vor der Nutzung unserer Internetseite aus Ihrem YouTube-Benutzerkonto sowie anderen Benutzerkonten der Firmen YouTube LLC und Google Inc. abmelden und die entsprechenden Cookies der Firmen löschen. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung und Hinweise zum Datenschutz durch YouTube (Google) finden Sie unter www.google.de/intl/de/policies/privacy/.

d. Instagram: Auf unserer Website werden sogenannte Social Plugins („Plug-ins“) von Instagram verwendet, das von der Instagram LLC., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, USA („Instagram“) betrieben wird. Die Plug-ins sind mit einem Instagram-Logo beispielsweise in Form einer „Instagram-Kamera“ gekennzeichnet. Eine Übersicht über die Instagram Plug-ins und deren Aussehen finden Sie hier:

<https://instagram.com/blog/2012/11/21/introducing-instagram-badges/>. Wenn Sie eine Seite unseres Webauftritts aufrufen, die ein solches Plug-in enthält, stellt Ihr Browser eine direkte Verbindung zu den Servern von Instagram her. Der Inhalt des Plug-ins wird von Instagram direkt an Ihren Browser übermittelt und in die Seite eingebunden. Durch diese Einbindung erhält Instagram die Information, dass Ihr Browser die entsprechende Seite unseres Webauftritts aufgerufen hat, auch wenn Sie kein Instagram-Profil besitzen oder gerade nicht bei Instagram eingeloggt sind. Diese Information (einschließlich Ihrer IP-Adresse) wird von Ihrem Browser direkt an einen Server von Instagram in die USA übermittelt und dort gespeichert. Sind Sie bei Instagram eingeloggt, kann Instagram den Besuch unserer Website Ihrem Instagram-Account unmittelbar zuordnen. Wenn Sie mit den Plug-ins interagieren, zum Beispiel den „Instagram“-Button betätigen, wird diese Information ebenfalls direkt an einen Server von Instagram übermittelt und dort gespeichert. Die Informationen werden außerdem auf Ihrem Instagram-Account veröffentlicht und dort Ihren Kontakten angezeigt. Zweck und Umfang der Datenerhebung und die weitere Verarbeitung und Nutzung der Daten durch Instagram sowie Ihre diesbezüglichen Rechte und Einstellungsmöglichkeiten zum Schutz Ihrer Privatsphäre, entnehmen Sie bitte den Datenschutzhinweisen von Instagram: <https://help.instagram.com/155833707900388/>. Wenn Sie nicht möchten, dass Instagram die über unseren Webauftritt gesammelten Daten unmittelbar Ihrem Instagram-Account zuordnet, müssen Sie sich vor Ihrem Besuch unserer Website bei Instagram ausloggen. Sie können das Laden der Instagram Plug-ins auch mit Add-Ons für Ihren Browser komplett verhindern, z.B. mit dem Skript-Blocker „NoScript“ (<http://noscript.net/>).

11. 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 der Seiten verantwortlich. Die verlinkten Seiten wurden zum Zeitpunkt der Verlinkung auf mögliche Rechtsverstöße überprüft. Rechtswidrige Inhalte waren zum Zeitpunkt der Verlinkung nicht erkennbar. Eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten ist jedoch ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht zumutbar. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Links umgehend entfernen.

12. Kontaktformular

Wenn Sie uns per Kontaktformular Anfragen zukommen lassen, werden Ihre Angaben aus dem Anfrageformular inklusive der von Ihnen dort angegebenen Kontaktdaten 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 somit 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 an uns. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitungsvorgänge bleibt vom Widerruf unberührt. Die von Ihnen im Kontaktformular eingegebenen Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z.B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage). Zwingende gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

13. 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 jeweils verschlüsselt erfolgt. Wir unterhalten zudem aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, insbesondere zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei Datenübertragungen sowie vor

Kenntniserlangung durch Dritte. Diese werden dem aktuellen Stand der Technik entsprechend jeweils angepasst. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten findet grundsätzlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen innerhalb der Republik Österreich statt.

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

Sie haben das Recht, von uns jederzeit gemäß den Bestimmungen des Art. 15 DSGVO Auskunft über die von 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 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 Horst Sinkovics unter der im Impressum angegebenen Adresse oder per E-Mail unter der E-Mail-Adresse horst.sinkovics@raiffeisen-reisen.at.

15. Beschwerde über Datenschutzverstöße bei der Aufsichtsbehörde

Wer annimmt, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung seiner persönlichen Daten in seinen Rechten verletzt worden zu sein, kann sich nach Art. 77 Abs. 1 DSGVO an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden. Zuständige Aufsichtsbehörde für Beschwerden bezüglich der von uns vorgenommenen Datenverarbeitung ist die Aufsichtsbehörde Österreichische Datenschutzbehörde Wickenburggasse 8 1080 Wien Telefon: +43 1 52 152-0 E-Mail: dsb@dsb.gv.at Website: www.dsb.gv.at Diese geht der Beschwerde nach und unterrichtet den Betroffenen über das Ergebnis.

16. Änderung der Datenschutzerklärung

Da sich auf Grund des technischen Fortschritts und organisatorischer Änderungen die eingesetzten Verarbeitungsverfahren ändern/weiterentwickeln können behalten wir uns vor, die vorliegende Datenschutzerklärung gemäß den neuen technischen Rahmenbedingungen weiterzuentwickeln. Wir bitten Sie deshalb unsere Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit zu überprüfen. Sollten Sie mit den im Verlaufe der Zeit auftretenden Weiterentwicklungen nicht einverstanden sein, so können Sie schriftlich, gemäß Art 17 DSGVO, eine Löschung der Daten, die nicht auf Grundlage anderer gesetzlicher Vorgaben, wie handelsrechtlicher oder steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten, gespeichert werden, verlangen.

Dienstanbieter und verantwortliche Stelle für diese Website ist: **Raiffeisen Reisebüro Ges.m.b.H** Zentrale: Modecenterstraße 16 1030 Wien Österreich Telefon: + 43 (0) 1 313 75-0 Fax: + 43 (0) 1 313 75-109 E-Mail: info@raiffeisen-reisen.at Website: www.raiffeisen-reisen.at

Geschäftsführer: Patrik Weitzer, Bernd Knoflach, Firmenbuchnummer 93044f, Handelsgericht Wien UID-Nummer: ATU 154 54 407 GISA-Zahl 23431850

Weitere Informationen zur verantwortlichen Stelle entnehmen Sie bitte dem Impressum unserer Website.

Informationspflichten – FAQ – Häufig gestellte Fragen

Gut geplant ins Reisevergnügen!

Wer sich entschließt auf Reisen zu gehen, wird reich belohnt. Kaum etwas erweitert den persönlichen Horizont so stark wie das persönliche Kennenlernen anderer Völker, Länder, Kulturschätze und Naturjuwelen. Damit der Urlaub auch wirklich zum kompletten Reisevergnügen wird, sollte er aber auch gut vorbereitet sein. Hier ein paar Tipps für Ihre Planung und wichtige Reisehinweise, die wir Ihnen gemäß den Ausübungsvorschriften, der Reisebürosicherungsverordnung und den EU-Verordnungen im Flugbereich und durch das neue Pauschalreisegesetz (PRG) vor Vertragsabschluss zur Kenntnis bringen.

Programmablauf

Wir planen unsere Reisen mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen. Reiseabläufe können sich aber trotzdem aus verschiedensten Gründen ändern: Wetter- und Umwelteinflüsse, geänderte Flug- oder Fahrzeiten oder einfache Modifikationen im Zielgebiet (Öffnungszeiten, Feiern etc.) machen oft kurzfristige Anpassungen notwendig. Die angegebenen Besichtigungspunkte sowie der Charakter der Reise bleiben bei derartigen Programmänderungen im Regelfall unverändert. Geringfügige Änderungen der Reiseroute bzw. des Zeitplanes berechtigen nicht zu Schadenersatz oder Reiserücktritt. Der Charakter und Hauptzweck müssen erhalten bleiben, minimale Abänderungen im Programm behalten wir uns aber ausdrücklich vor, sofern diese während der Reise notwendig sind – sei es aus Sicherheitsaspekten, höherer Gewalt oder unvorhersehbaren Ereignissen (z.B. Wetter).

Individuelle Reisen

Viele unserer Reisen sind auch als Private Tour zu Ihrem Wunschtermin buchbar. Zahlreiche als Gruppentermin buchbare Reisen können individuell als Private Tour abgeändert werden. Dies ist meist mit einem Aufpreis verbunden, der je nach Region variiert und meist mit einem Abpreis ausgewiesen ist.

Expeditionen und Wanderreisen

Expeditionen, Wanderausflüge bzw. Bergsteigen finden auf eigenes Risiko statt. Für Unfälle oder Verletzungen haften wir auch dann nicht, wenn Sie in einer Gruppe mit oder ohne Reiseleiter wandern. Auf Grund höherer Gewalt, Wetter oder anderen örtlichen Gegebenheiten (z.B. Lawinengefahr etc.) können Expeditionsreisen, alpine Gipfelbesteigungen oder Wanderungen vor Ort durch den Reisebegleiter oder örtliche Guide ersatzlos abgesagt werden bzw. eine alternative Route oder Programm gewählt werden. Die Sicherheit geht hier klar vor.

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 laufend zu überzeugen. Oft können wir jedoch das Angebot nicht beeinflussen. Vor Buchung informieren Sie unsere Reiseberater im Beratungsgespräch inwieweit die Reise mit einem Handicap möglich ist. Wir bitten Sie uns auf ein etwaiges Handicap aufmerksam zu machen, damit wir auf Ihre Bedürfnisse bestmöglich eingehen können.

Verfügbarkeit der angebotenen Reisen

Reiseangebote werden vorbehaltlich der Verfügbarkeit zum Buchungszeitpunkt an Sie gestellt. Unsere Mitarbeiter sind bemüht rasch zu antworten, sowie Preise und Verfügbarkeit mit unseren Leistungspartnern abzuklären. Ein Zwischenverkauf ist ausdrücklich erlaubt und kann gerade bei Urlaubsreisen, die wir selbst nur vermitteln, jederzeit passieren. Daher sind Preisschwankungen oder Knappheit des Angebotes oftmals möglich, und wir raten Ihnen 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, speziell bei Flugbuchungen, X-Angeboten oder Reisen mit begrenztem Angebot.

Garantierte Durchführung



Die Durchführung der Reisen unabhängig von einer Mindestteilnehmerzahl ist uns sehr wichtig, und wir versuchen dieses Angebot zunehmend auszubauen. Bestimmte Gruppenreisen kennzeichnen wir daher mit diesem Symbol, wenn wir die Durchführung bereits ab 2 Personen garantieren können. Es handelt sich hierbei um Zubucherreisen, die eine Maximalteilnehmerzahl von bis zu 30 Personen haben können.

Individuelle Verlängerungen

Bei einigen angebotenen Reisen haben Sie die Möglichkeit Ihren Aufenthalt zu verlängern. Neben den angebotenen Verlängerungsprogrammen können Sie natürlich jederzeit Ihren individuellen Verlängerungswunsch äußern. Hierbei gilt grundsätzlich: je früher Sie uns Ihren Sonderwunsch mitteilen, desto eher können wir ihn erfüllen. Sie können auch schon früher in das Zielgebiet fliegen oder nach Ihrer Reise ein Anschlussprogramm buchen.

Reisebedingungen

Wir haben unsere AGBs an die Allgemeinen Reisebedingungen (Stand 1992) der Kammer der Gewerblichen Wirtschaft angelehnt. Beachten Sie bitte insbesondere unsere Stornogeühren und diverse Abweichungen. Für sämtliche Reisen, bei denen wir nicht als Veranstalter auftreten, gelten abweichende Reisebedingungen bzw. Stornobedingungen.

Reisedokumente

Bitte führen Sie bei allen Reisen einen gültigen Reisepass bei sich. Auch innerhalb der EU besteht Ausweispflicht, und mit den elektronischen Tickets kontrollieren auch die Fluggesellschaften die Identität der Reisenden (auch bei Inlandsflügen). Bei einigen Reisen ist es wichtig, dass der Reisepass noch mindestens 6 Monate über die Rückreise hinaus gültig ist. Die aktuellen Einreisebestimmungen werden Ihnen bei Programmveröffentlichung bekannt gegeben. Bitte erkundigen Sie sich trotzdem bei der Buchung in Ihrem Reisebüro nach eventuellen Änderungen. Alle Angaben gelten für österreichische Staatsbürger, Staatsbürger anderer Nationalitäten beraten wir individuell vor Buchung über die für sie geltenden Einreisebestimmungen. Weitere Informationen unter www.bmeia.gv.at

Korrekturer Name

Geben Sie bei Buchung unbedingt immer Ihren vollen Namen an, wie er auch in Ihrem Reisepass steht. Speziell bei Flugreisen und bei Ländern mit Visumpflicht können sogar kleine Differenzen bei der Namensangabe zu massiven Problemen und Zusatzkosten führen.

Staatsbürgerschaft

Wir freuen uns sehr über Reisegäste aus anderen Ländern. Sollten Sie nicht die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen, dann geben Sie das bitte bei Ihrer Buchung an. Unter Umständen ergeben sich daraus andere Einreise- und Visabestimmungen für Ihr Reiseland.

Reiseunterlagen

Rund 10-14 Tage vor Reiseantritt erhalten Sie Ihre Reiseunterlagen, die unter anderem ggf. folgende Dokumente enthalten: Flugprint für elektronische Tickets (E-tix) bzw. Flugtickets und Abreiseinformationen (sofern inklusive Flugreise gebucht), detailliertes Reiseprogramm, Hoteladressen, Kofferanhänger, Zug-zum-Flug-Voucher, Voucher für die VIP Lounge am Flughafen Wien oder München, Zollinformationen, Tipps für Auslandsreisende, einen Reiseleiter und auch Ihren Pass. Ihre Hotelgutschein hat, bei begleiteten Reisen, im Regelfall Ihr Reisebegleiter in Händen oder der lokale Reiseleiter. Kennzeichnen Sie bitte Ihr Gepäck mit den beigegebenen Kofferanhängern, so ist Ihr Gepäck am Flughafen und in allen Hotels eindeutig zu identifizieren.

Reiseliteratur

Bei unseren eigenen Reisen erhalten Sie nach Ihrer Buchung bzw. mit den Reiseunterlagen einen Reiseleiter, der Ihnen als erste Einstimmung auf Ihre Reise dienen soll. Pro gebuchtem Zimmer stellen wir einen Reiseleiter zur Verfügung. (Bei „halben Doppelzimmern“ zwei).

Finanzangelegenheiten

Erkundigen Sie sich zeitgerecht über Fremdwährungen, Bankomatgebühren und Akzeptanz von Kreditkarten im Reiseland. Bei Reisen außerhalb der EU sollten Sie mit Ihrer Bank eine eventuell erforderliche Freischaltung der Bankomatkarte abklären („GeoControl“). Achten Sie darauf, dass bei Bankomatabhebungen im Ausland teils empfindliche Spesen anfallen können.

Zoll und Souvenirs

Nicht in jedes Land darf man alles mitnehmen. Es gibt viele Einfuhrbeschränkungen für Alkohol, Lebensmittel, Medikamente und mehr. Bei aller Freude über schöne Mitbringsel sollte man immer genau überlegen, was und wie viel man einkauft. Alle Artikel, die von gefährdeten Tieren und Pflanzen abstammen, unterliegen weltweit strengsten Verbotbestimmungen und können sowohl beim österreichischen Zoll als auch im Urlaubsland zu drakonischen Strafen bis hin zu Arrest führen. Ebenso gibt es in vielen Ländern spezielle Ausfuhrverbote. Beachten Sie bitte auch die österreichischen Zollbestimmungen in Bezug auf den Wert der Mitbringsel. Details hier: <https://www.bmf.gv.at/zoll/reise/einreise-ausnicht-eu/freigrenze.html>.

Impf-, Visa- und Einreisebestimmungen

Angegebene Hinweise zu den gültigen Impf-, Visa- und Einreisebestimmungen entsprechen dem Stand bei Programmveröffentlichung. Diese Bestimmungen gelten für österreichische Staatsbürger. Staatsbürger anderer Länder werden gebeten, sich vor Buchung im Reisebüro oder bei ihrem zuständigen Konsulat bzw. ihrer zuständigen Botschaft nach den für sie geltenden Bestimmungen zu erkundigen. Gerne erteilen wir Ihnen diese Auskunft und klären Sie gemäß unserer vorvertraglichen Infopflicht auf. Für die meisten Länder gibt es keine vorgeschriebenen Impfungen, sehr wohl aber Impfeempfehlungen. Wir raten Ihnen, diesbezüglich Ihren Landessanitätsdienst, Arzt, Apotheker oder das Institut für Tropenmedizin in Wien (01-4026861-0, www.tropeninstitut.at) zu konsultieren. Als Reisevermittler und Veranstalter können wir keine medizinische Aufklärung geben. Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie Reisen nur unternehmen, wenn Sie einen umfangreichen Impfschutz haben und sich auch ausreichend gesund für das Abenteuer fühlen. Weitere Informationen unter www.bmeia.gv.at.

Pauschalreisegesetz

Alle Rechte, Pflichten und Fristen können Sie hier im Gesetz nachlesen: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20009859>.

Datenschutz

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

Auskünfte an Dritte

Aufgrund von Datenschutz sind wir nicht berechtigt, Auskünfte über Reisende, Reisedaten oder Hotels an Dritte weiterzugeben, egal aus welchem Grund. Bitte hinterlassen Sie Ihre Urlaubsanschrift einem Vertrauten oder Ihren Angehörigen. Aus denselben Gründen versenden wir auch keine Teilnehmerlisten und halten die Vorgaben der DSGVO strikt ein.

Hotels

Unsere Hotels sind sorgfältig ausgesucht und entsprechen meist der guten bzw. gehobenen Mittelklasse. Über den Standard von Camps geben die Detailprogramme Auskunft. Wie international üblich, können Hotels meist ab ca. 15 Uhr bezogen werden. Dies kann dazu führen, dass bei früherer Ankunft die Hotelzimmer noch nicht zur Verfügung stehen. Zimmer müssen am Abreisetag in der Regel bis zehn Uhr geräumt sein. Bei späterer Abreise wird sich die Hotelleitung gemeinsam mit unserem Reisebegleiter unverbindlich bemühen, ein bis zwei Zimmer länger zur Verfügung zu stellen. In einigen Re-

gionen stehen uns keine Hotels zur Verfügung, die dem europäischen Standard entsprechen. Wir haben jedoch in solchen Gegenden stets die bestverfügbaren Häuser für Sie ausgesucht. Wir behalten uns Hoteländerungen aus organisatorischen Gründen vor, sofern dadurch kein Qualitätsverlust entsteht.

Halbe Doppelzimmer

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, „halbe Doppelzimmer“ zu buchen. Sollte sich bis 4 Wochen vor Abreise kein geeigneter Zimmerpartner finden, wird automatisch der Einzelzimmerzuschlag verrechnet.

Mehrbettzimmer

Sofern buchbar, sind dies meist normale Doppelzimmer mit einem Zusatzbett. Dadurch wird es im Zimmer entsprechend eng. Daher bitten wir diese Unterbringungsmöglichkeit nur auf Anfrage und expliziten Wunsch an.

Verpflegung

Wir haben bei unseren Reisen bewusst nicht alle, aber die meisten Mahlzeiten inkludiert. Beachten Sie ggf. die Kurzzeichen F, M, A im jeweiligen Reiseprogramm. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, auf eigene Faust die regionale Küche kennen zu lernen. Ihre Reiseleitung ist Ihnen bei der Auswahl der Restaurants gerne behilflich. Sollten Sie bestimmte Speisen nicht vertragen, Allergien haben, Veganer oder Vegetarier sein, teilen Sie uns das bitte bereits bei Buchung mit, damit wir die im Preis inkludierten Speisen und auch die Verpflegung am Flug nach Möglichkeit entsprechend abstimmen können.

Reisebegleiter

Im Bemühen, einerseits mit möglichst kleinen, überschaubaren Gruppen zu reisen und andererseits die Preisrelation in vernünftigen Grenzen zu halten, haben wir bei vielen Reisen die Reiseleitung erst ab Ihrem Zielflughafen vorgesehen. Ob eine Reisebegleitung vorgesehen ist, entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung der jeweiligen Reise. Wir wählen die Reisebegleiter und -führer sowohl in Österreich als auch im Ausland mit großer Sorgfalt aus und beschäftigen in der Regel Spezialisten, die seit vielen Jahren für unser Unternehmen arbeiten. Ihr Reisebegleiter bleibt normalerweise während der gesamten Reise bei der Gruppe. Bei bestimmten Reisen kann es vorkommen, dass aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen (Grenzübertritte oder Genehmigungen) oder dazwischen liegenden Flügen unterschiedliche Reisebegleiter eingesetzt werden. Namentliche Nennungen von Reisebegleitern für bestimmte Reisen sind absolut unverbindlich. Unsere Reisebegleiter sind primär für die organisatorische Betreuung der Reise verantwortlich. Sofern Sie Reisebegleiter aus Österreich auf Ihrer Reise haben, werden diese vor Ort von lokalen Reiseleitern unterstützt. Wir sind bemüht, für die Führungen in unseren Gastländern einheimische, lokale Führer zu gewinnen, da diese erfahrungsgemäß authentischere Erklärungen geben können. Bitte haben Sie Verständnis, dass diese Guides nicht immer perfektes aber durchaus verständliches Deutsch sprechen.

Ramadan

Einmal im Jahr findet in islamischen Ländern der Fastenmonat Ramadan statt. Reisen zu dieser Zeit sind einerseits besonders interessant, weil man in das religiöse Leben einen tieferen Einblick erhält. Meist sind zu dieser Zeit auch nicht 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 manchen internationalen Hotels, in vielen Regionen nicht ausgeschenkt. Die Einschränkungen im Ramadan variieren allerdings von Land zu Land.

Versicherung

Wir empfehlen den Abschluss einer Versicherung, die eine Rücktrittskostenversicherung, eine Gepäckversicherung, eine Heilkostenversicherung sowie eine Haftpflichtversicherung inkludiert. Besonders ans Herz legen wir Ihnen die Rücktrittskostenversicherung, da aufgrund der immer strenger werdenden Stornoregelungen teilweise sehr hohe Kosten bis zu 100% des Reisepreises bei einer Absage anfallen können. Ihr Reiseberater bietet Ihnen hierzu eine Versicherung ohne Selbstbehalt an, die wir empfehlen können.

Stornoversicherung ohne Selbstbehalt

Denken Sie an kurzfristige Ereignisse im Falle einer Stornierung und ungewollte Ereignisse während der Reise! Wir empfehlen Ihnen eine Reisesornoversicherung ohne Selbstbehalt bei uns abzuschließen, dann können wir Ihnen auch im Schadensfall behilflich sein. Ein Storno ist speziell kurz vor Abreise sehr teuer und bedenken Sie, dass viele Kreditkartenunternehmen nur Stornoversicherungen mit 20 % Selbstbehalt inkludiert haben. Dies kann in vielen Fällen teurer sein, als eine Versicherung über uns, bei der Ihnen unsere Mitarbeiter im Schadensfall auch zur Seite stehen können.

Transportleistungen

Gänzlich außerhalb des Einflussbereiches von uns liegen Flugverspätungen und Flugausfälle, ebenso wie technische Gebrechen bei Bussen, Schiffen und anderen Transportmitteln. Selbstverständlich wählen wir unsere Leistungspartner sorgfältig aus, sollte es jedoch trotzdem einmal vorkommen, dass es zu Verspätungen oder Umbuchungen kommt, haften wir nicht für daraus resultierende Folgen (wie z.B. Ausfall von Besichtigungspunkten). Alle angegebenen Flüge werden in der Economy-Class gebucht. Gerne bieten wir Ihnen gegen Aufpreis die Business Class an. Flugzeiten sind unverbindlich und können sich jederzeit ändern. Wir behalten uns vor, bei programmbedingter Erfordernis statt der angegebenen Fluglinie eine andere Fluglinie zu buchen. Sitzplatzreservierungen im Flugzeug sind, soweit diese überhaupt von der Fluglinie im Voraus akzeptiert werden, grundsätzlich unverbindlich und keinesfalls Teil des Reisevertrages. Die lokalen Beförderungsmittel wie z.B. Busse oder Geländefahrzeuge können oft vom Standard her nicht mit europäischen Maßstäben gemessen werden. Wir versuchen immer, die bestmögliche Qualität vor Ort zu bekommen. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keine Vorreservierung für bestimmte Plätze in den Beförderungsmitteln akzeptieren!

Flugreisen

Reisen mit dem Flugzeugsymbol beinhalten die Flugreise. In der Regel gelten die Anzahlungs-



und Restzahlungsbedingungen gemäß AGBs. Bestimmte Flugtickets sind nicht refundierbar und unterliegen 100% Stornierungskosten. Hierauf werden Sie gesondert hingewiesen. Bitte beachten Sie die jeweils gültigen Sicherheitsvorschriften und insbesondere die Richtlinien für das Handgepäck. Wir informieren Sie auch über die EU Schwarze Liste der Airlines mit Landeverbot: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm.

Abflugsorte

Ein Großteil unserer Reisen kann nicht nur von Wien oder München, sondern auch von verschiedenen österreichischen Bundesländerflughäfen und teilweise von Frankfurt, Zürich, Ljubljana oder anderen Flughäfen aus angetreten werden. Die exakten Aufpreise (meist die örtlichen Taxen) erfahren Sie in Ihrem Buchungsbüro. Gerne bieten wir Ihnen auf Anfrage auch Abflüge aus weiteren Ländern an.

Reisen mit individueller Flugreise

Private Tours und viele Reisen mit garantierter Durchführung (Zubucherreisen) finden ab/bis Zieldestination statt und haben keinen internationalen Flug inkludiert. Beachten Sie ggf. das Symbol „Flug inkludiert“ und achten Sie auf den Reiseverlauf. Der Vorteil ist aber ganz auf Ihrer Seite, denn Sie buchen die internationalen Flüge individuell zum tagesaktuellen Preis und können so deutlich profitieren. Wir geben Ihnen auch zu jeder Reise ohne internationalen Flug einen Richtpreis, der einem Flugpreis inkl. Taxen in der empfohlenen Reisezeit mit Stand bei Programmveröffentlichung entspricht. So bekommen Sie einen ungefähren Eindruck des späteren Gesamtpreises, den Sie in ihrem Reisebüro erfahren.

Zug zum Flug inkludiert

Beachten Sie bei der Reiseausschreibung das Symbol „Zug zum Flug inkludiert“. Sie erhalten einen Voucher, den Sie gegen Vorlage der Reiseunterlagen an Ihrem Ursprungsbahnhof gegen ein ÖBB-Ticket zum Flughafen und retour eintauschen können. Diese Leistung ist bei manchen Reisen im Preis inkludiert. Auf Anfrage können Sie die Voucher auch für andere Reisen bei uns vergünstigt erwerben.



VIP Lounge inkludiert

VIP Lounge am Flughafen Wien oder München Lassen Sie Ihre Reise entspannt beginnen und beachten Sie das Symbol „VIP Lounge am Flughafen inkludiert“. Bei diesen Reisen schenken wir Ihnen einen kostenlosen Loungezugang am Flughafen Wien oder München. Sie erhalten den Gutschein mit Ihren Reiseunterlagen.



Reisegepäck

Sollten Sie zusätzliches Reisegepäck – etwa Sportgeräte – mit auf Reisen nehmen wollen,

erkundigen Sie sich im Voraus über die Möglichkeit dafür. Beachten Sie bitte auch die Gewichtsgrenzen für Fluggepäck, eine Überschreitung kann sehr teuer werden.

Handgepäck

Um die Sicherheit an Bord des Flugzeuges zu erhöhen, wurden in den letzten Jahren einige Gesetze erlassen und Richtlinien aufgestellt, 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 unter keinen Umständen ins Handgepäck dürfen. Bitte erkundigen Sie sich hier vor Abflug. Im Zweifelsfalle, und wenn Dinge nicht unbedingt im Flugzeug gebraucht werden, ist es besser die Gegenstände im eingepackten Gepäck zu verstauen.

Detailed informationen finden Sie hier: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/index_de.htm. Über die erlaubte Größe und Gewicht der zugelassenen Gepäckstücke im Handgepäck informieren wir Sie gerne bzw. finden Sie Details auf der jeweiligen Website der gebuchten Fluglinie.

Preise

Alle angegebenen Preise sind, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, in Euro. Der Stand der Tarife und Wechselkurse entspricht dem Zeitpunkt der Programmveröffentlichung. Welche Leistungen im Reisepreis inkludiert sind, entnehmen Sie bitte dem jeweiligen Angebot. Detailbeschreibungen zu unseren eigenen Reisen finden Sie auf unserer Website. Sofern Preise inklusive Flug angegeben sind, enthalten diese sämtliche Nebenkosten wie Sicherheitsgebühren, Taxen, Treibstoffzuschläge etc. Generell nicht inkludiert sind: Visum samt Bearbeitungskosten und Spesen, allfällige nur vor Ort zahlbare Taxen (explizit ausgewiesen), Reiseversicherungen und persönliche Ausgaben sowie fakultativ angegebene Programmpunkte und die Anreise inkl. Parkplatz am Flughafen oder Bahnhof. Preisangaben für nicht im Pauschalpreis inkludierte Kosten sind unverbindlich, da wir als Veranstalter meist keinen Einfluss auf diese Preise haben und diese Leistungen nur vermitteln.

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 als Reiseveranstalter keinerlei Einfluss haben. Wir müssen uns eine Änderung dieser Gebühren daher bis zur Ausstellung der Flugtickets vorbehalten (sowohl nach oben als auch nach unten), geben jedoch diese Gebühren ohne Aufschlag an unsere Kunden weiter.

Serviceentgelt

Wir verrechnen ein Serviceentgelt gemäß unseren AGBs. Bei Flügen, Visabesorgung oder sonstigen Dienstleistungen werden Sie über ein zusätzliches Serviceentgelt im Angebot informiert.

Preisänderungen

Gemäß unserer Reisebedingungen sind wir berechtigt, nachweisliche Änderungen bei Steuern, Gebühren, Treibstoffkosten sowie Wechselkursen an den Endkunden weiter zu verrechnen. Zusätzlich behalten wir uns vor, bei Nichterreichen der angegebenen Mindestteilnehmerzahl die Reise fristgerecht abzusagen, oder einen Kleingruppenzuschlag einzuziehen. Diese Preisänderungen dürfen laut AGB insgesamt eine Höhe von 8% des Gesamtpreises keinesfalls übersteigen und berechtigen nicht zum Reiserücktritt.

Reklamationen

Trotz sorgfältigster Planung und Durchführung kann es einmal zu Pannen kommen. Bitte reklamieren Sie sofort an Ort und Stelle. Ist eine Behebung unterwegs nicht möglich, bitten wir Sie, eine schriftliche Bestätigung unserer Reiseleitung über den Missetand einzuholen, und uns Ihre Ansprüche unmittelbar nach Ihrer Rückkehr mitzuteilen. Wir geben uns Mühe, dies ehestmöglich zu beantworten und partnerschaftlich zu entscheiden.

Die RT/Raiffeisen Touristik Group

GEO Reisen und Raiffeisen Reisen sind Unternehmen der Raiffeisen- und Volksbanken Touristik GmbH und Teil der RT/Raiffeisen Touristik Group. Die 100% verbundenen Unternehmen agieren europaweit und verfügen über ein großes Partnernetzwerk, wirtschaftliche Stabilität und ein großes Vertriebs- und Produktionsnetzwerk. Die Unternehmen GEO Reisen und Raiffeisen Reisen arbeiten eng miteinander und treten auch im Kreuzfahrtbereich mit der Marke „Austrian Cruise Center“ gemeinsam auf.

Information für Reisebüros

Alle unsere Reisen sind tagesaktuell mit geprüften Verfügbarkeiten auf unserer Internetseite dargestellt und buchbar.

Wir wünschen Ihnen eine gute Reise!

Stand Januar 2019

Raiffeisen-Reisen Sicherungsschein

Für die Pauschalreiseversicherung gemäß Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302

Reiseveranstalter: Raiffeisen Reisebüro GmbH
Polizzennummer: PRV-1820001

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reiseteilnehmer.

Der Sicherungsschein verliert seine Gültigkeit mit Beendigung der gebuchten Reise.

Der Versicherer stellt für den obenstehenden Pauschalreiseveranstalter gegenüber den Reisenden sicher, dass von ihm erstattet werden:

- die bereits entrichteten Zahlungen (Anzahlungen und Restzahlungen), soweit infolge der Insolvenz des Reiseleistungsausübungsberechtigten die Reiseleistungen gänzlich oder teilweise nicht erbracht werden oder der Leistungserbringer vom Reisenden deren Bezahlung verlangt,
- die notwendigen Aufwendungen für die Rückbeförderung und, falls erforderlich, die Kosten von Unterkünften vor der Rückbeförderung, die infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – im Fall der Verantwortlichkeit für die Beförderung von Personen – des Vermittlers verbundener Reiseleistungen entstanden sind, und
- gegebenenfalls die notwendigen Kosten für die Fortsetzung der Pauschalreise oder der vermittelten verbundenen Reiseleistung.

Wichtige Hinweise für den Schadenfall:

Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters während Ihrer Reise ein, kontaktieren Sie bitte umgehend die Reiseagentur an Ihrem Urlaubsort. Sollten Sie diese nicht erreichen, wenden Sie sich bitte an den Abwickler, die TVA Tourismusversicherungsagentur. Wir können Ihnen schnell weiterhelfen, wenn Sie alle Reiseunterlagen bereithalten.

Bitte beachten Sie, dass Sie im Insolvenz-Fall verpflichtet sind, den Schaden so gering wie möglich zu halten. Vermeiden Sie daher alles, was zu einer unangemessenen Kostenerhöhung führen kann und zahlen Sie den Reisepreis zu den in den Reisebedingungen genannten Terminen.

Versicherer:

HDI Global SE
HDI-Platz 1, 30659 Hannover

Abwickler:

TVA-Tourisversicherungsagentur GmbH, Baumannstr. 9/8, 1030 Wien
24h-Notfallnummer: Tel. +43 1 361 9077 44 Fax. +43 1 361 9077 25
E-Mail: kundengeldabsicherung.at@hdi.global

**Raiffeisen
Reisen**
Ganz persönlich.

