

Allgemeine Reisebedingungen

1. Anwendungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen werden Inhalt des zwischen dem Gast (nachfolgend „Gast“, „Sie“) und der UPTOUR GmbH, Friedrich-Ebert-Str. 69-71, 26725 Emden, Tel.: 04921-82055-55, info@uptour.de, HRB 201133, AG Aurich (nachfolgend „UPTOUR“, „wir“), geschlossenen Vertrages zur Erbringung von folgenden Reiseleistungen:

- Pauschalreiseverträge;
- Verträge über die Vermittlung von Reiseleistungen (z.B. reine Übernachtungs-, Beherbergungsleistungen, sonstige touristische Einzelleistungen).

1.2 UPTOUR tritt hierbei je nach Leistung als Reiseveranstalter (Pauschalreiseverträge) oder als Vermittler auf. Diese Allgemeinen Reisebedingungen gelten, sofern nichts anderes angegeben, für beide Fälle.

1.3 Die Regelungen unten unter 8. (Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften), 4.1 (Insolvenzversicherung) und 7. (Ersatzperson bei Pauschalreisen) gelten dabei ausschließlich für den Fall, dass UPTOUR als Reiseveranstalter auftritt. Alle weiteren Regelungen gelten für beide Fälle.

1.4 Vorformulierte Bedingungen des Gastes, welche von den vorliegenden Allgemeinen Reisebedingungen abweichen, diese ergänzen oder diesen entgegenstehen, werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, UPTOUR stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

2. Vertragsschluss

2.1 Parteien des Vertrags sind UPTOUR und der Gast. Mit Ihrer Buchung bieten Sie uns verbindlich den Abschluss des Vertrags über die gewünschten Reiseleistungen an. Hierfür können Sie insbesondere folgende Buchungswege nutzen:

- Online-Buchung über unser Portal unter www.UPTOUR.de
- Per email
- Telefonische Buchung über unsere Hotline
- Buchung über ein Reisebüro
- Buchung über Online Travel Agencies (OTA)

2.2 Mit Zugang der Buchungsbestätigung von UPTOUR über die gewünschte Reiseleistung an Sie oder Ihren Vermittler (bei Buchung über Reisebüro oder OTA) kommt der Vertrag zwischen Ihnen und UPTOUR zustande.

2.3 Die Vertragssprache ist Deutsch.

2.4 UPTOUR behält sich zum Schutz der anderen Gäste, der Mitarbeiter und auch des Gastes selbst vor, den Vertragsschluss abzulehnen, wenn der Gast bzw. Mitreisende aus einem Gebiet einreisen möchten, das vom Auswärtigen Amt der Bundesrepublik Deutschland oder dem Robert-Koch-Institut (RKI) oder der World Health Organization (WHO) in einen Zeitraum ab vierzehn Tagen vor dem geplanten Anreisetag als ein Risikogebiet für Infektionskrankheiten eingestuft worden ist und nach Einschätzung des RKI bzw. der WHO eine Infektion von Mensch zu Mensch möglich ist.

2.5 Bei Buchung im elektronischen Geschäftsverkehr (über www.UPTOUR.de oder OTA) gilt zudem Folgendes:

2.5.1 Dem Gast wird der genaue Ablauf der online Buchung in der entsprechenden Anwendung näher erläutert. Die jeweils verfügbaren Vertragssprachen werden dort angegeben. Ebenso hat der Gast die Möglichkeit, seine Eingaben zu korrigieren. Dem Gast ist bewusst, dass bei Nutzung von Websites von Drittanbietern deren eigene Bedingungen gelten, über die sich der Gast gesondert zu informieren hat.

2.5.2 Durch das Ausfüllen und Absenden des Buchungsformulars auf der Website www.UPTOUR.de sowie Aktivieren des Buttons „**Kostenpflichtig buchen**“, beauftragt

der Gast UPTOUR, den Vertragsschluss für die ausgewählte Reiseleistung zu den im Buchungsvorgang ersichtlichen Konditionen zu besorgen. Zuvor stellt UPTOUR die jeweils gültigen Allgemeinen Reisebedingungen und die Datenschutzerklärung zur Ansicht mit Druck- oder Downloadmöglichkeit bereit.

2.5.3 Der Gast wird gebeten, das Buchungsformular auf der Website www.UPTOUR.de sorgfältig auszufüllen. Fehlerhafte Angaben kann der Gast mittels der „Zurück“- Funktion des Browsers bzw. der üblichen PC- und Browserfunktionen korrigieren oder löschen. Fehlerhafte Angaben, z. B. unrichtiger Name und/oder E-Mailadresse, können zu Fehlern im Vertrag mit dem Leistungsträger führen, für die der Gast verantwortlich ist.

2.5.4 Der Gast erhält nach dem Absenden des Buchungsformulars auf der Website www.UPTOUR.de automatisiert eine Bestätigung per E-Mail. Die Buchungsbestätigung enthält den Vertragstext nebst den jeweils gültigen Allgemeinen Reisebedingungen von UPTOUR.

2.5.5 Der Gast ist angehalten, selbst für eine Speicherung des Vertragstextes zu sorgen, etwa durch Ausdruck der elektronischen Buchungsbestätigung. Der Vertragstext wird nach der vollständigen Vertragsabwicklung gelöscht bzw. für die weitere Verwendung gesperrt, es sei denn, dem stehen abgaben- bzw. handelsrechtliche Vorschriften oder überwiegende berechnigte Interessen auf Seiten von UPTOUR entgegen.

2.5.6 Bei Nutzung der Website www.UPTOUR.de zur Kommunikation bzw. Buchung erhält der Gast zum Teil E-Mails, welche automatisiert versendet werden. Der Gast wird gebeten sicherzustellen, dass der E-Mail-Empfang technisch sichergestellt und insbesondere nicht durch SPAM-Filter verhindert wird.

2.5.7 UPTOUR weist, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr> hin. UPTOUR nimmt nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teil.

3. Leistungen, Leistungsänderungen

3.1 Die geschuldete Leistung von UPTOUR besteht aus der Erbringung der jeweiligen Leistung entsprechend der Leistungsbeschreibung, evtl. ergänzender Informationen des Leistungsträgers und den zusätzlich getroffenen Vereinbarungen.

3.2 Angaben zur Dauer von Leistungen sind Circa-Angaben.

3.3 Für Witterungsverhältnisse und deren Auswirkungen auf vereinbarte Leistungen gilt:

3.3.1 Soweit im Einzelfall nichts Anderes ausdrücklich vereinbart ist, finden die vereinbarten Leistungen bei jedem Wetter statt.

3.3.2 Witterungsgründe (u. a. Tideverhältnisse) berechnigen den Gast nicht zum kostenlosen Rücktritt bzw. zur Kündigung des Vertrages. Dies gilt nur dann nicht, wenn durch die Witterungsverhältnisse Körper, Gesundheit oder Eigentum des Gasts so erheblich beeinträchtigt werden, dass die Durchführung der Leistung für den Gasts objektiv unzumutbar ist.

3.4 Änderungen oder Ergänzungen der vertraglich ausgeschriebenen Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit UPTOUR, für die aus Beweisgründen dringend die Textform empfohlen wird.

3.5 Änderungen wesentlicher Leistungen, die von dem vereinbarten Inhalt des Vertrages abweichen und die, nach Vertragsabschluss notwendig werden (insbesondere auch Änderungen im zeitlichen Ablauf der jeweiligen Leistungserbringung) und von UPTOUR nicht wider Treu und

Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Leistung nicht beeinträchtigen. Etwaige Gewährleistungsansprüche des Gasts im Falle solcher Änderungen wesentlicher Leistungen bleiben unberührt. UPTOUR wird den Gast über solche Änderungen unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrundes auf einem dauerhaften Datenträger klar und verständlich informieren.

4. Zahlungsbedingungen

4.1 Bei Buchung einer Pauschalreise erhält der Gast mit der Buchungsbestätigung den Nachweis über die Insolvenzversicherung (Sicherungsschein) für alle auf die gebuchte Pauschalreise zu leistenden Zahlungen.

4.2 Nach Vertragsabschluss wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reiseleistungspreises bzw. des Ticketpreises zur Zahlung fällig, soweit nicht im Angebot explizit eine höhere Anzahlung oder die vollständige Bezahlung ausgeschrieben ist. Die Restzahlung wird 28 Tage vor Beginn der Reiseleistung fällig. Bei Buchungen kürzer als 34 Tage vor Reiseleistungsbeginn wird der gesamte Reiseleistungspreis sofort zur Zahlung fällig.

4.3 Soweit Eintrittskarten Bestandteil der Reiseleistung sind, hinsichtlich derer UPTOUR-Reisen in voller Höhe in Vorleistung geht, wird statt einer Anzahlung von 20 % des Reiseleistungspreises der jeweils ausgewiesene Eintrittskartenpreis, ggfls. zzgl. 20 % auf den übrigen Reiseleistungspreis abzüglich ausgewiesenem Eintrittskartenpreis, als Anzahlung fällig.

4.4 Im Falle der Zahlung durch eine Belastung der Kreditkarte oder mittels SEPA-Lastschrift (sofern diese Zahlungsart angeboten und vereinbart war) gilt der Zahlbetrag so lange als vorläufig bewirkt, bis feststeht, dass er nicht ganz oder teilweise rückbelastet wird. Kommt es zu einer Rückbelastung aus Gründen, die der Gast zu vertreten hat und gerät der Gast in Zahlungsverzug, so kann UPTOUR dem Gast einen tatsächlich entstandenen Verzugschaden in Rechnung stellen.

4.5 Bei Zahlung mit Kreditkarte erfolgt die Belastung des Kontos zu den jeweiligen Zahlterminen. Leistet der Gast die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl UPTOUR zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistung bereit und in der Lage ist und kein gesetzliches oder vertragliches Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Gasts besteht, und hat der Gast den Zahlungsverzug zu vertreten, so ist UPTOUR berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung und nach Ablauf der Frist vom Vertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5 zu belasten.

5. Nichtinanspruchnahme von Leistungen, Rücktritt des Gastes

5.1 Nimmt der Gast die vereinbarten Leistungen, ohne dass dies von UPTOUR zu vertreten ist, durch Nichterscheinen zur jeweiligen Leistungserbringung ohne Kündigung des Vertrages ganz oder teilweise nicht in Anspruch, obwohl UPTOUR zur Leistungserbringung bereit und in der Lage ist, so besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen.

5.2 Der Gast kann jederzeit vor Beginn der Reiseleistung vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber UPTOUR unter der oben unter 1. angegebenen Anschrift zu erklären.

5.3 Falls die Reiseleistung über einen Reisevermittler gebucht wurde, muss der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden.

5.4 Tritt der Gast vor Reiseleistungsbeginn zurück, so verliert UPTOUR den Anspruch auf den Reiseleistungspreis. Stattdessen kann UPTOUR eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von UPTOUR zu vertreten ist oder am Ort der Reiseleistung oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten,

die die Durchführung der Reiseleistung erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von UPTOUR unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

5.5 UPTOUR wird Ihnen die anwendbaren Entschädigungspauschalen im Angebot mitteilen. Soweit keine gesonderte Ausweisung der Stornierungskosten erfolgt, hat UPTOUR die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Beginn der Reiseleistung sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet, wobei für die Berechnung je der Zeitpunkt des Beginns der ersten vertraglichen Reiseleistung maßgeblich ist:

5.5.1 Standard-Gebühren:

Hotels:

- bis 28 Tage vor Reisebeginn 20 %,
- ab 27 Tage 40 %,
- ab 14 Tage 65 %,
- ab 7 Tage 80 %,
- ab 1 Tag vor Reisebeginn oder bei Nichtanreise (No-Show) 90 % des Reisepreises

Diese Pauschalen gelten entsprechend bei Buchung von Themenreisen, Rundreisen oder Seminarreisen mit Hotelaufenthalt.

Bei Ferienwohnungen u. -häusern:

- bis 60 Tage vor Mietbeginn 50 % des Mietpreises,
- ab 59 Tage vor Mietbeginn 85 % des Mietpreises,
- ab 33 Tage vor Mietbeginn 90 % des Mietpreises,
- ab 5 Tage vor Mietbeginn und bei Nichtanreise (No-Show) 95 % des Mietpreises.

Diese Pauschalen gelten entsprechend bei Buchung von Themenreisen und Rundreisen mit Unterbringung in Ferienwohnung(en) oder Rundreisen mit gemischter Unterbringung in Hotel(s) und Ferienwohnung(en).

5.5.2 Bei Buchung von Reisen für mehrere Teilnehmer wird bei nachträglicher Änderung des Namens einzelner Teilnehmer oder zusätzlicher Anmeldung weiterer Teilnehmer eine Bearbeitungsgebühr von 15 € erhoben. Entsprechendes gilt bei Teilstornierung des Ferienwohnaufenthalts für einzelne Teilnehmer, wobei der vereinbarte Wohnungspreis hiervon unberührt bleibt.

Sonstige Umbuchungen sowie Stornierungen und Verkürzungen von Zusatzleistungen unterliegen einer Gebühr von 25 €.

5.5.3 Eine nachträgliche Verkürzung des gebuchten Reisezeitraums wird als Teilstornierung behandelt, wobei für die jeweils entfallenen Reisetage anteilig Stornogeühren entsprechend vorstehender Aufstellung unter 5.5.1 erhoben werden

6. Kündigung und Rücktritt durch UPTOUR

6.1 UPTOUR kann den Vertrag auch nach Reisebeginn aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Gast trotz einer entsprechenden Abmahnung durch UPTOUR das Vertragsverhältnis nachhaltig stört oder sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass ein Fortsetzen des Vertrages für UPTOUR oder die Leistungsträger nicht mehr zumutbar ist. UPTOUR behält den Anspruch auf den Reisepreis. Evtl. Mehrkosten für die Rückbeförderung trägt der Gast selbst. UPTOUR muss sich jedoch den Wert ersparter

Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die aus einer anderen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt werden, einschließlich evtl. Erstattungen durch den Leistungsträger.

6.2 UPTOUR kann bei Nichterreichen einer in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. den vorvertraglichen Informationen und in der Buchungsbestätigung angegebenen Mindestteilnehmerzahl bis 5 Wochen vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten.

6.3 UPTOUR kann ferner vom Vertrag zurücktreten, wenn aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände eine Erfüllung des Vertrages nicht möglich ist.

7. Ersatzperson bei Pauschalreisen, Umbuchungen

7.1 Der Gast hat bei Pauschalreisen das Recht, von UPTOUR durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass ein Dritter statt des Gastes in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie UPTOUR 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

7.2 UPTOUR kann dem Eintritt widersprechen, wenn der Dritte die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt der Dritte in den Reisevertrag ein, haften er und der Gast UPTOUR als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die UPTOUR entstehenden Mehrkosten. UPTOUR berechnet für die Stellung einer Ersatzperson ein Bearbeitungsentgelt von 30 €.

8. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften bei Pauschalreisen

8.1 Soweit UPTOUR als Reiseveranstalter tätig wird, wird UPTOUR Gäste, die eine Pauschalreise gebucht haben, über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von ggf. notwendigen Visa vor Vertragsschluss unterrichten.

8.2 Die Gäste sind verantwortlich für die Beschaffung und Mitführung behördlich notwendiger Reisedokumente, eventuell benötigter Impfungen sowie die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbefolgung erwachsen gehen zu Lasten des Gastes. Dies gilt nur dann nicht, wenn UPTOUR den Gast unzureichend oder falsch informiert hat.

8.3 UPTOUR haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie UPTOUR mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass UPTOUR eigene Pflichten verletzt hätte.

9. Mängel

9.1 Im Falle von Mängeln der vereinbarten Reiseleistung können Sie von uns Abhilfe verlangen. Sie sind verpflichtet, uns über solche Mängel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) zu informieren.

Anstatt einer Meldung über Mängel an uns kann die Meldung eines Mangels auch bei dem Ansprechpartner vor Ort abgegeben und dort Abhilfe verlangt werden. Über die Kontaktdaten und Erreichbarkeit des Ansprechpartners vor Ort werden wir Sie mit der Buchungsbestätigung informieren.

Erhalten Sie keine Kontaktdaten eines Ansprechpartners vor Ort von uns, müssen Sie sich an uns wenden und von uns Abhilfe verlangen.

9.2 Etwaige Ansprüche auf Minderung/ Schadenersatz müssen gegenüber UPTOUR geltend gemacht werden. Dies kann im Falle einer Buchung über ein Reisebüro oder eine OTA auch über Ihren Reisevermittler erfolgen.

9.3 Soweit UPTOUR infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen kann, kann der Gast weder Minderungs- noch Schadenersatzansprüche geltend machen.

10. Haftung

10.1 Die Haftung von UPTOUR für Schäden, die nicht auf einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit die Schäden nicht schuldhaft herbeigeführt wurden.

10.2 Bei Vorliegen eines Mangels kann der Gast unbeschadet der Herabsetzung des Preises (Minderung) oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn der Mangel ist vom Gast selbst verschuldet, von einem Dritten verschuldet, der weder Leistungsträger noch in anderer Weise an der Erbringung der Leistungen unter dem Vertrag mit UPTOUR beteiligt ist, und war für UPTOUR weder vorhersehbar noch vermeidbar, oder der Mangel wurde durch unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände verursacht.

11. Datenschutz

Alle personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit sie zur Begründung, Durchführung oder Beendigung des Vertrags über die von Ihnen gebuchten Reiseleistungen erforderlich sind. UPTOUR verarbeitet Ihre Daten in Übereinstimmung mit den anwendbaren deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter uptour.de/datenschutz.

12. Rechtswahl und Gerichtsstand, salvatorische Klausel

12.1 Für diese Allgemeinen Reisebedingungen und die Vertragsbeziehung zwischen uns und dem Gast gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

12.2 Ist der Gast Kaufmann i.S.d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Emden. Entsprechendes gilt, wenn der Gast Unternehmer i.S.v § 14 BGB ist.

12.3 Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Reisebedingungen oder des Vertrags über Reiseleistungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrags zur Folge.

Stand: September 2023