

# tropo GmbH

## Pojištění proti úpadku



### Sicherungsschein für Pauschalreisen

gemäß § 651 r des Bürgerlichen Gesetzbuches

für tropo GmbH, Elsterstrasse 8a, 04109 Leipzig

Nr. 39140

Die Gültigkeit dieses Sicherungsscheines ist begrenzt auf Reiseleistungen des oben genannten Reiseveranstalters mit **Reiseantritt zwischen dem 01.09.2019 und dem 31.10.2021**. Maßgeblich ist der auf der Reisebestätigung ausgewiesene Beginn der ersten Reiseleistung für die vom jeweiligen Kunden gebuchte Reise.

Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz gegenüber dem Kundengeldabsicherer **Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, Arabellastraße 30, 81925 München** unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch im Sinne des § 651 r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches zu.

Die vorstehende Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Er haftet für alle durch ihn in einem Jahr insgesamt zu erstattenden Beträge nur bis zu einem Betrag von 110 Mio. Euro. Sollte diese Summe nicht für alle Reisenden ausreichen, so verringert sich der Erstattungsbetrag in dem Verhältnis, in dem ihr Gesamtbetrag zu dem Höchstbetrag steht. Die Erstattung fälliger Beträge erfolgt erst nach Ablauf des Jahres (01.01. – 31.12.), in dem der Versicherungsfall eingetreten ist.

Bei Rückfragen **nur im Zusammenhang mit der Absicherung von Pauschalreisen** wenden Sie sich an Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, MesseTurm, 60308 Frankfurt, Tel: 069/76725 5180, Fax: 069/76725 5199.

Frankfurt/Main, den 02.01.2020  
Swiss Re International SE,  
Niederlassung Deutschland

 Richter  
 Hauptvogel

Wichtiger Hinweis: Mit dem Reiseveranstalter ist vereinbart, dass er vom Reisenden weder eine höhere Anzahlung als 30% des Reisepreises, noch eine Restzahlung auf den Reisepreis früher als 30 Tage vor Reisebeginn fordert und/oder annimmt. Absichert sind der gezahlte Reisepreis sowie notwendige Aufwendungen für die Rückreise infolge der Insolvenz des Reiseveranstalters.

Der Reisende hat alle Auskünfte zu erteilen sowie alle Unterlagen vorzulegen, die zur Feststellung der Leistungspflicht erforderlich sind. Da der Versicherer nur die notwendigen Aufwendungen erstattet, hat der Reisende alles zu vermeiden, was zu einer unangemessenen Kostensteigerung führen kann.

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN der tropo GmbH

### Reise- und Zahlungsbedingungen für Pauschalreisen und touristische Einzelleistungen

Die Buchung von einer oder mehreren Reiseleistung(en) der 5vorFlug GmbH (im folgenden 5vorFlug) erfolgt ab dem 15.01.2019 auf Grundlage der nachfolgenden Reise- und Zahlungsbedingungen für Pauschalreisen und touristische Einzelleistungen. Sie finden mithin sowohl Anwendung auf

- Pauschalreiseverträge (insbesondere jene mit der Kennzeichnung „X5vF“),
- Verträge über reine Übernachtungs- und Beherbergungsleistungen in Hotels, Ferienappartements und Ferienhäusern (insb. „Nur-Hotel“)
- Verträge über reine Beförderungsleistungen wie insbesondere über Flugleistungen (insb. „Nur-Flug“ als Charterflug oder Linienflug) oder Transferleistungen ohne weitere Reiseleistung sowie
- Verträge über sonstige touristische Einzelleistungen wie insbesondere Eintrittskarten und Skipässe.

Sollten einzelne Regelungen dieser Reise- und Zahlungsbedingungen nur auf Pauschalreisen bzw. nur auf touristische Einzelleistungen Anwendung finden, werden Sie darauf an der entsprechenden Stelle hingewiesen.

#### 1. Abschluss des Vertrages

(1) Mit Ihrer Buchung (Reiseanmeldung) bieten Sie 5vorFlug verbindlich den Abschluss eines Vertrages über die von Ihnen gewünschte(n) Reiseleistung(en) an. Mögliche Buchungswege (z.B. schriftlich, telefonisch, online etc.) sind insbesondere Buchungen über Reisevermittler wie z.B. Reisebüros, Onlinereiseportale und mobile Reiseverkäufer oder direkt über 5vorFlug. Oftmals erhalten Sie von Ihrem Reisevermittler zunächst eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Reiseanmeldung.

(2) Mit Zugang der Buchungsbestätigung/Rechnung von 5vorFlug über die von Ihnen gewünschten Reiseleistungen (unter der von Ihnen angegebenen Anschrift oder E-Mail-Adresse) oder an Ihren Reisevermittler kommt der Vertrag zwischen Ihnen und 5vorFlug zustande.

(3) Mit Buchung erklären Sie Ihr Einverständnis zur Margenbesteuerung nach § 25 UStG. Abweichende Vereinbarungen müssen von 5vorFlug schriftlich bestätigt werden.

#### 2. Insolvenzversicherung für Pauschalreisen / Bezahlung von Pauschalreisen sowie Einzelleistungen / Reiseunterlagen / Rücktritt bei Zahlungsverzug

(1) Bei Buchung einer Pauschalreise erhalten Sie mit der Buchungsbestätigung/ Rechnung gleichzeitig den Nachweis über die Insolvenzversicherung (Sicherungsschein des Kundengeldabsicherers Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, Arabellastraße 30, D-80925 München) für alle von Ihnen auf die gebuchte Pauschalreise zu leistenden Zahlungen.

(2) Zahlungen auf den Reisepreis sind durch sie wie folgt zu leisten:

a) Zahlungen auf die von Ihnen gebuchte(n) Pauschalreise bzw. Einzelleistung(en) sind nach Zugang der Buchungsbestätigung/Rechnung 42 Tage vor Reiseantritt fällig. Prämien für von Ihnen über 5vorFlug gebuchte Reiseversicherungen (vgl. Ziffer 14) sind in voller Höhe mit Zugang der Buchungsbestätigung/Rechnung zur Zahlung fällig. Bei Verträgen, die weniger als 42 Tage vor Reiseantritt geschlossen werden, ist der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung fällig.

b) Sämtliche Zahlungen sind von Ihnen - möglichst unter Angabe der auf der Buchungsbestätigung/ Rechnung ersichtlichen Vorgangsnummer - ausschließlich mittels einer der auf der Zahlungsseite aufgeführten Zahlungsarten zu leisten. Die Verlinkung zur jeweils gültigen Zahlungsseite ist auf der Buchungsbestätigung/Rechnung enthalten. Zur gültigen Zahlungsseite gelangen Sie ausschließlich durch diese Verlinkung, freie Eingaben auf andere Zahlungsseiten sind nicht zulässig. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Zahlungseingang bei 5vorFlug maßgeblich.

c) Im Allgemeinen bietet 5vorFlug folgende Zahlungsarten an:

- Bei Buchungen bis 15 Tage vor Abreise:

SOFORT Überweisung, Kreditkarte und Überweisung

- Bei Buchungen bis acht Tage vor Abreise:

PayPal, SOFORT Überweisung, Kreditkarte und Überweisung

- Bei Buchungen ab sieben Tage vor Abreise:

PayPal, SOFORT Überweisung, Kreditkarte und Barzahlung am Airport

- Für Reiseleistungen im Zusammenhang mit Kuba (Flug nach oder von Kuba, Nur-Hotel oder Pauschalreise, Zwischenstopps in Kuba) wird die Zahlungsart PayPal nicht angeboten.

- Für Buchungen von Nur-Hotels wird die Zahlungsart Barzahlung am Airport nicht angeboten.

- Für Buchungen von Nur-Flügen und Flug-Pauschalreisen (Flug + Hotel) ab sieben Tagen vor Abreise wird die Zahlungsart Barzahlung am Airport nur teilweise, je nach Verfügbarkeit eines Handlingagenten, angeboten.

(3) Die Reiseunterlagen erhalten Sie nach erfolgtem Zahlungseingang bei 5vorFlug

- unter der 5vorFlug von Ihnen mitgeteilten E-Mail-Adresse per PDF-Datei oder

- soweit 5vorFlug von Ihnen keine E-Mail-Adresse vorliegt, über Ihren Reisevermittler, bei dem Sie gebucht haben

- im Falle kurzfristiger Buchungen ab sieben Tagen vor Abreise per PDF-Datei unter der von Ihnen mitgeteilten E-Mail-Adresse oder am Ihnen bekannt gegebenen Hinterlegungsschalter am Airport gegen Barzahlung (Ausnahmen siehe oben) - und soweit in der

Buchungsbestätigung/Rechnung bekannt gegeben auch per EC-Karte mit Geheimzahl - des Reisepreises zzgl. 25 Euro Hinterlegungsentgelt.

Erfolgt die Ausstellung der Buchungsbestätigung/Rechnungsstellung und Zahlung über Ihren Reisevermittler, so erhalten Sie die Reiseunterlagen in der Regel nur von diesem.

(4) Im Fall der nicht fristgerechten oder nicht vollständigen Zahlung behält sich 5vorFlug nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadensersatz entsprechend den Entschädigungssätzen nach Ziffer 7 (2) in Verbindung mit den dort bekannten gegebenen Entschädigungssätzen zu verlangen. Gesonderte, von diesen abweichende Entschädigungssätze gelten, soweit diese in der

Leistungsbeschreibung ausgeschrieben oder Ihnen vor Buchung mitgeteilt wurden und im Rahmen der Buchungsbestätigung/Rechnung aufgeführt sind.

### 3. Wesentliche Eigenschaften / Leistungsänderung / Nebenabreden

(1) Die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen ergeben sich aus den von SvorFlug bekannt gegebenen vorvertraglichen Informationen, der Darstellung auf den veranstaltereigenen Websites im Internet bzw. dem Ausdruck aus dem EDV-System des Reisevermittlers sowie aus den hierauf Bezug nehmenden Angaben in der Buchungsbestätigung/ Rechnung von

SvorFlug. Leistungsbeschreibungen in Katalogen oder auch Websites von Leistungsträgern wie Hotels sind für SvorFlug nicht verbindlich.

(2) SvorFlug behält sich das Recht vor, nach Vertragsschluss eine Änderung wesentlicher Eigenschaften der Reiseleistungen, die nicht den Reisepreis betreffen und vom vereinbarten Inhalt des Vertrages abweichen, zu erklären, wenn diese nach Vertragsschluss notwendig werden und von SvorFlug nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden. Eine solche Leistungsänderung wird SvorFlug nur vornehmen, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reiseleistungen nicht beeinträchtigen. SvorFlug wird Sie über solche wesentlichen Leistungsänderungen vor Reisebeginn unverzüglich nach Kenntnis über den Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger informieren.

(3) Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung (Ziffer 3 (2)) sind Sie berechtigt, innerhalb einer von SvorFlug gesetzten angemessenen Frist ohne Gebühren vom Vertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise zu verlangen, soweit SvorFlug in der Lage ist, eine entsprechende Reise aus ihrem Angebot ohne Mehrkosten für Sie anzubieten. Reagieren Sie gegenüber SvorFlug nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

(4) Reisevermittler sind nicht berechtigt, Nebenabreden selbst zu bestätigen. Soweit eine ausdrückliche Bestätigung auf der Buchungsbestätigung/Rechnung von SvorFlug nicht erfolgt, sind Wünsche auf der Buchungsanmeldung nur als unverbindlicher Wunsch anzusehen, für dessen Erbringung eine Gewährleistung nicht übernommen werden kann.

### 4. Beförderungsleistungen

Die mit der Buchungsbestätigung/Rechnung bekannt gegebenen Reisezeiten für die gebuchten Flugtage stehen sowohl bei Pauschalreisen als auch bei Nur-Flug-Leistungen unter dem Leistungsänderungsvorbehalt gemäß Ziffer 3 (2).

### 5. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

SvorFlug wird die Reisenden, die eine Pauschalreise gebucht haben, über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss unterrichten. Die Reisenden sind verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z.B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu Ihren Lasten / zu Lasten der Reisenden. Dies gilt nicht, wenn SvorFlug unzureichend oder falsch informiert hat. SvorFlug haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn Sie / die Reisenden SvorFlug mit der Besorgung beauftragt haben, es sei denn, dass SvorFlug eigene Pflichten verletzt hat.

### 6. Vertragsübertragung auf Ersatzperson bei Pauschalreisen

Der Reisende hat im Rahmen einer Pauschalreise das gesetzliche Recht, von SvorFlug durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie SvorFlug 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. SvorFlug kann dem Eintritt widersprechen, wenn der Dritte die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt der Dritte in den Pauschalreisevertrag ein, haften er und der Reisende SvorFlug als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die SvorFlug (z.B. seitens der Leistungsträger) durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten (z.B. durch die Notwendigkeit der Buchung einer anderen Tarifklasse bei Flugtickets, Ticketausstellungskosten). Für die Stellung einer Ersatzperson berechnet SvorFlug ein Bearbeitungsentgelt von € 30.-.

### 7. Rücktritt vor Reisebeginn / Entschädigung

(1) Sie sind berechtigt, jederzeit vor Reisebeginn vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist gegenüber SvorFlug zu erklären. Falls die Reiseleistung über einen Reisevermittler gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Bei einem Rücktritt hat SvorFlug Anspruch auf eine angemessene Entschädigung, soweit der Rücktritt nicht von SvorFlug zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von SvorFlug unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Bei Pauschalreisen ist für die Berechnung der Entschädigung der Zeitpunkt des Beginns der ersten vertraglichen Pauschalreiseleistung maßgeblich. Dieser Zeitpunkt gilt auch für alle weiteren Leistungen als Reiseantrittsdatum. Bei touristischen Einzelleistungen ist für die Berechnung der Entschädigung der Zeitpunkt des Beginns jeder vertraglichen Einzelleistung maßgeblich. Bei mehreren einzelnen Reiseleistungen sind die Entschädigungen einzeln zu berechnen und anschließend zu addieren.

(2) SvorFlug macht von der Möglichkeit Gebrauch, den ihr zustehenden Entschädigungsanspruch unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn, der zu erwartenden Ersparnis von Aufwendungen des Reiseveranstalters SvorFlug und des zu erwartenden Erwerbs durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung zu pauschalieren. Soweit nicht vorvertraglich abweichend unterrichtet und im Rahmen der Buchungsbestätigung/Rechnung abweichend aufgeführt, finden für die Pauschalierung die nachfolgend bekanntgegebenen Fristen und Entschädigungssätze Anwendung.

- bis zum 50. Tag vor Reisebeginn 20%

- ab 49 bis 36 Tage vor Reisebeginn 35%

- ab 35 bis 22 Tage vor Reisebeginn 50%
  - ab 21 bis 15 Tage vor Reisebeginn 75%
  - ab 14 bis 8 Tage vor Reisebeginn 85%
  - ab 7 Tage vor Reisebeginn bis Reiseantritt 95%
- des Reisepreises.

(3) Sie haben grundsätzlich die Möglichkeit nachzuweisen, dass 5vorFlug kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. In diesen Fällen erfolgt dann die Berechnung der Entschädigung im Einzelfall.

(4) Bei Nichtantritt der Reise oder bei Nichtinanspruchnahme einzelner Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung 5vorFlug bereit und in der Lage war, bleibt der Anspruch auf Zahlung des gesamten Reisepreises erhalten. Grundsätzlich wird sich 5vorFlug in diesem Fall aber bei den Leistungsträgern bemühen, ersparte Aufwendungen für die Nichtinanspruchnahme der Leistung zu erhalten. Soweit solche ersparten Aufwendungen an 5vorFlug erstattet werden, wird 5vorFlug diese auch an Sie erstatten.

#### 8. Identität der ausführenden Fluggesellschaft

Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weisen wir hiermit auf die Verpflichtung des Reiseveranstalters hin, Sie über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft für alle Beförderungsleistungen auf dem Hin- und Rückflug vor Vertragsschluss zu informieren, sofern die Fluggesellschaft bereits vor Vertragsschluss feststeht. Wir verweisen insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, informieren wir Sie vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, werden wir sicherstellen, dass Ihnen die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Diese gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

#### 9. Mängelanzeige und Abhilfe / Kündigung

(1) Wird die Reiseleistung nicht frei von Mängeln erbracht, können Sie als Reisender vom Reiseveranstalter 5vorFlug Abhilfe verlangen. Sie sind insofern verpflichtet, Ihre Mängelanzeige unverzüglich an die Ihnen mit den Reiseunterlagen bekannt gegebene Kontaktperson zu richten, damit Abhilfe geschaffen werden kann. Sollte die Mängelanzeige bei dieser Kontaktperson schuldhaft nicht erfolgen, so kann dies für Sie zur Folge haben, dass Sie für diese Mängel keine Ansprüche (Minderung, Schadensersatz) gegenüber 5vorFlug geltend machen können.

(2) Wird die Reiseleistung durch einen Reisemangel erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag kündigen, sofern 5vorFlug eine vom Reisenden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Die Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist, von 5vorFlug verweigert wird oder wenn sofortige Abhilfe notwendig ist.

(3) Unabhängig von der sofortigen Anzeige des Mangels vor Ort müssen etwaige Ansprüche auf Minderung/Schadensersatz gegenüber 5vorFlug geltend gemacht werden. Diese Anspruchsanmeldung kann dabei auch über Ihren Reisevermittler erfolgen. Schriftform wird empfohlen.

#### 10. Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle

5vorFlug ist nicht zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle auch nicht teil.

#### 11. Haftungsbeschränkung

Die vertragliche Haftung von 5vorFlug für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Etwaig darüber hinausgehende Ansprüche aufgrund geltender internationaler Abkommen oder auf diesen beruhenden Vorschriften bleiben von der Haftungsbeschränkung unberührt.

#### 12. Hinweis zu Haftungsbeschränkung im internationalen Flugverkehr

Die Haftung bei Beförderungen im internationalen Flugverkehr unterliegt im Falle des Todes und der Körperverletzung von Reisenden, der Verspätung von Reisenden und/oder Reisegepäck sowie der Zerstörung, des Verlustes oder Beschädigung von Reisegepäck den Regelungen des Warschauer Abkommens oder des Montrealer Übereinkommens.

#### 13. Hinweis über die Unfallhaftung von Beförderern von Reisenden auf See

Die Haftung des Beförderers bei Beförderungen von Reisenden auf See unterliegt im Falle des Todes oder der Körperverletzung von Reisenden, dem Verlust oder der Beschädigung von Gepäck, dem Verlust oder der Beschädigung von Wertsachen sowie bei Reisenden mit Mobilitätseinschränkung bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder anderer Spezialausrüstung der Verordnung (EG) Nr. 392/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23.04.2009 über die Unfallhaftung von Beförderern.

#### 14. Reiseversicherungen

In den Reisepreisen sind, soweit nicht ausdrücklich anders vermerkt, Reiseversicherungen nicht enthalten. Wir empfehlen den Abschluss von Reiserücktrittskosten-, Reisehaftpflicht-, Kranken- und Unfallversicherung. Soweit 5vorFlug oder Ihr Reisevermittler Reiseversicherungen anbieten, handelt es sich diesbezüglich nur um eine Vermittlungsleistung. Der Versicherungsvertrag kommt ausschließlich zwischen Ihnen und dem angegebenen Reiseversicherer zustande. Ansprüche können nur direkt gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden. Die Prämien für Versicherungen sind nicht Bestandteil des Reisepreises und sind mit Abschluss der Versicherung sofort zur Zahlung fällig. Von Versicherungsverträgen kann auch nicht zurückgetreten werden.

#### 15. Datenschutz

Die personenbezogenen Daten, die Sie 5vorFlug zur Verfügung stellen, werden elektronisch verarbeitet und genutzt, soweit es zur Begründung, Durchführung oder Beendigung des Reisevertrages und die Kundenbetreuung erforderlich ist. 5vorFlug hält bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten die Bestimmungen der DSGVO ein.

16. Ihr Vertragspartner:

5vorFlug GmbH

Anschrift: Landsberger Straße 88, 80339 München, Deutschland

Telefon: +49 (0)89 710 454 111

E-Mail: [kontakt@5vorflug.de](mailto:kontakt@5vorflug.de)

AG München, HRB 93903

## **Všeobecné obchodní podmínky SvorFlug**

Sehr geehrter Urlaubsgast,

wir freuen uns sehr, Sie als Kunden gewonnen zu haben und möchten unser Bestes dafür tun, dass Sie einen schönen und erholsamen Urlaub genießen können. Bitte lesen Sie die folgenden Reisebedingungen, die Sie mit Ihrer Buchung anerkennen, aufmerksam durch. Sie gelten für alle Programme der tropo GmbH (nachfolgend tropo genannt). Diese Bedingungen ergänzen die §§ 651 am BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und die §§ 4 - 11 BGB InfoV (Verordnung über Informations- und Nachweispflichten nach bürgerlichem Recht) und füllen diese aus:

### **1. Abschluss des Reisevertrages**

1.1 Mit der Anmeldung bietet der Buchende tropo den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Mit der Buchung gelten diese allgemeinen Reisebedingungen zwischen tropo und dem Buchenden als in den Reisevertrag einbezogen. Die Anmeldung der Reise kann telefonisch, per E-Mail, Fax, im Reisebüro oder über das Internet erfolgen.

1.2 Der Vertrag kommt mit der Annahme, gleichzeitig Buchungsaufnahme und Reisebestätigung, durch tropo zustande, und zwar mit allen in der Reiseanmeldung bezeichneten Reisenden.

1.3 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot von tropo vor, an das tropo für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Kunde tropo innerhalb der Bindungsfrist die Annahme erklärt, was auch durch vorbehaltlose Zahlung des Reisepreises oder durch Reiseantritt geschehen kann.

### **2. Bezahlung**

2.1 Zur Absicherung der Kundengelder hat tropo eine Insolvenzversicherung bei der Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, abgeschlossen. Ein Sicherungsschein befindet sich auf der Bestätigung.

2.2 Der Reisepreis kann per Überweisung, Sofort-Überweisung, Lastschrift, SEPA-Lastschrift, PayPal (nicht bei allen Buchungskanälen möglich) oder Kreditkarte bezahlt werden. Bei Buchungen ab 7 Tage vor Reiseantritt kann die Zahlung ausschließlich mit Kreditkarte oder PayPal erfolgen.

2.3 Rechnung/Reisebestätigung sowie Sicherungsschein werden grundsätzlich per E-Mail versandt. Falls keine E-Mail Adresse vorhanden sein sollte, werden die Unterlagen per Fax oder per Post verschickt.

2.4 Die Bezahlung der Reiseleistungen erfolgt direkt an tropo, auch wenn die Buchung über ein Reisebüro erfolgt ist. Zahlungen sind unter Angabe der auf der Rechnung/ Reisebestätigung ersichtlichen Buchungsnummer ausschließlich an die dort genannte Kontoverbindung zu leisten. Ausnahmen stellen Reiseleistungen dar, die in österreichischen Standortreisebüros gebucht werden - hier erfolgt die Zahlung direkt an das Reisebüro.

2.5 Bei Zahlungen per Überweisung oder Sofort-Überweisung ist nach Erhalt der Rechnung/Reisebestätigung eine Anzahlung in Höhe von 40% des Reisepreises (mindestens aber 50,00 Euro pro Reisteteilnehmer) fällig. Die Anzahlung wird auf den Reisepreis angerechnet. Die Restzahlung ist vor Aushändigung der Reiseunterlagen, spätestens 45 Tage vor Reiseantritt gemäß der Fälligkeit auf der Rechnung/Reisebestätigung zu leisten. Bei Buchungen ab 45 Tagen vor Reiseantritt ist der Gesamtbetrag sofort fällig. Die Reisebuchung erfolgt bis spätestens 8 Tage vor Reiseantritt.

2.6 Bei Zahlung mit Kreditkarte (MasterCard/VISA), SEPA-Lastschrift, Lastschrift oder per PayPal wird nach Erhalt der Rechnung/Reisebestätigung eine Anzahlung in Höhe von 40% des Gesamtpreises der Kreditkarte bzw. dem Konto belastet (mindestens aber 50,00 Euro pro Reisteteilnehmer). Im Falle einer vom Kunden verschuldeten (SEPA) Lastschriftrückgabe wird tropo die Rückbelastungskosten in Höhe von 15,00 Euro an den Kunden weiterberechnen. Diese Rückbelastungskosten setzen sich aus den anfallenden Gebühren des jeweiligen Geldinstitutes und dem damit verbundenen Mehraufwand für tropo zusammen. Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind. Eine Zahlung per Lastschrift ist nur mehr als 45 Tage vor Abreise möglich. Der Restpreis wird 45 Tage vor Reiseantritt zur Zahlung fällig und der Kreditkarte bzw. dem Konto belastet. Sollten zwischen Buchung und Reiseantritt weniger als 45 Tage liegen, wird der volle Reisepreis sofort fällig. Bei Zahlung mit Kreditkarte (MasterCard/VISA) oder per Lastschrift ist somit eine Abbuchung pro Reisebuchung möglich.

2.7 Zahlungen im SEPA-Lastschriftverfahren ab dem 01.02.2014: Ab dem 01.02.2014 sind Zahlungen des Kunden im Lastschriftverfahren im einheitlichen EURO-Zahlungsverkehrsraum und den daran teilnehmenden Ländern auch im Wege des sogenannten „SEPA-Lastschriftverfahrens“ unter folgenden Bedingungen möglich:

- a) Die Reisebuchung erfolgt bis spätestens 46 Tage vor Reiseantritt.
- b) Der Kunde muss bei Buchung zugunsten von tropo ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen. Soweit vor der Buchung zugunsten von tropo bereits ein noch gültiges SEPA-Lastschriftmandat vorliegt, bedarf es der erneuten Ausstellung eines Mandates nicht. Mit der Zusendung des Mandates an den Kunden, gilt dieses zugunsten von tropo als erteilt. tropo benötigt kein unterschriebenes Mandat von dem Kunden.

- c) tropo informiert den Kunden in der Regel mit Rechnungsversand über den bevorstehenden Lastschriftinzug („Pre-Notifikation“), spätestens jedoch bis einen Tag vor Fälligkeit der Lastschrift. Diese Information kann auch zugleich für mehrere Lastschriftinzüge (z.B. Anzahlung und Restpreiszahlung) im Voraus erfolgen.
- d) Der Kunde ist verpflichtet, zum Fälligkeitsdatum eine ausreichende Deckung auf dem von ihm im Rahmen der Mandatserteilung mitgeteilten Konto sicherzustellen.
- e) Der von tropo eingezogene Betrag kann dann vom in der Vorabinformation mitgeteilten Betrag abweichen, wenn im Zeitraum zwischen der Ausstellung der Vorabinformation und dem Fälligkeitsdatum vom Kunden Leistungen insgesamt oder teilweise storniert oder Leistungen hinzugebucht werden.

2.8 Die Gebühren im Fall einer Stornierung (vgl. Ziffer 6), Bearbeitungs- und Umbuchungsgebühren (vgl. Ziffer 7) werden jeweils sofort fällig.

2.9 Kosten für Nebenleistungen sind nicht im Reisepreis enthalten. Falls solche Kosten entstehen, sind diese gesondert zu zahlen.

2.10 Leistet der Kunde die Zahlung zu den vereinbarten Terminen nicht, kann tropo gegenüber dem Kunden für jede Mahnung nach Zahlungsfälligkeit die Erstattung der hierfür angefallenen Kosten verlangen. Diese Kosten werden pro Mahnung mit 2,50 Euro beziffert. Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind. Im Fall der nicht fristgerechten oder vollständigen Zahlung bzw. Anzahlung oder Restzahlung behält sich tropo nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Reisevertrag zu erklären und entsprechend den pauschalierten Stornosätzen nach Ziffer 6 zu verfahren.

2.11 Ohne vollständige Bezahlung des Reisepreises besteht kein Anspruch auf Inanspruchnahme der Reiseleistungen.

### 3. Leistungen

3.1 Die Leistungsverpflichtung von tropo ergibt sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit der für den Zeitpunkt der Reise gültigen Reiseausschreibung unter Maßgabe sämtlicher in der Ausschreibung enthaltenen Hinweise und Erläuterungen. Dies gilt ebenfalls für einen von tropo beschriebenen Reiseverlauf. Soweit durch den Kunden bei der Buchung Sonderwünsche geäußert werden, sind diese für tropo nicht verbindlich, wobei tropo sich bemühen wird, diesen Wünschen nachzukommen. Sondergepäck (Sportausrüstungen, Rollstühle etc.) kann ggf. gegen Aufpreis und nach Voranmeldung bei der jeweiligen Fluggesellschaft oder bei unserem Service Center befördert werden. Der Transport des Sondergepäckes vom Zielflughafen zum Hotel und zurück muss dem tropo Service Center gemeldet werden, der Beförderungspreis ist dort zu erfragen. Es besteht nicht in jedem Hotel die Möglichkeit, in der jeweils gewünschten Zimmerart ein Babybett aufzustellen. Nähere Angaben dazu macht das tropo Service Center auf Anfrage.

3.2 Wesentliche ändernde oder ergänzende Vereinbarungen zu den in der Ausschreibung beschriebenen Leistungen sowie zu den Reisebedingungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung mit tropo. Sie sollten aus Beweisgründen schriftlich getroffen werden.

3.3 Alle in der Reiseausschreibung genannten Preise sind in EURO angegeben und gelten je Person.

3.4 Für Kinderermäßigung gilt generell, dass das Alter am Tag der Reiserückkehr maßgeblich ist. Im Speziellen gilt dies auch für Reisen mit einem Kleinkind, welches während des Aufenthalts im Zielgebiet das 2. Lebensjahr vollendet, da ab dem 2. Lebensjahr der volle Kinderpreis zu entrichten ist.

3.5 In einigen Reiseländern gelten abweichende Hoteltarife für Beherbergungsgäste, die ihren ständigen Wohnsitz in dem jeweiligen Land haben. Daher gelten die Preise des Veranstalters ausschließlich für Kunden, die ihren ständigen Wohnsitz in Deutschland oder in einem angrenzenden Nachbarland haben bzw. im Besitz einer gültigen Aufenthaltserlaubnis für diese Länder sind. Für Reisende mit ständigem Wohnsitz außerhalb dieser Länder können Mehrkosten im Hotel vor Ort entstehen bzw. die Aufnahme kann dort verweigert werden.

### 4. Reisedokumente

4.1 Reiseunterlagen werden nach der Restzahlung bzw. Zahlung des Gesamtpreises, spätestens 7 Tage vor der Abreise per E-Mail versandt. Bei elektronischen Flugtickets (E-Ticket) werden keine Papiertickets ausgehändigt. Bei E-Tickets wird mit der Aushändigung der Reiseunterlagen der Flugbuchungscode (Filekey) in Form eines PDF Dokumentes per E-Mail versandt. Die Reisenden erhalten ihre Bordkarten gegen Vorlage ihres Reisepasses/Ausweises und ihres Flugbuchungscode (Filekey) direkt am Flughafen am Check-in-Schalter der jeweiligen Airline. Entsprechende Informationen werden mit der Versendung der Reiseunterlagen per E-Mail bekannt gegeben. Falls keine E-Mail Adresse vorhanden sein sollte, werden die Unterlagen per Fax oder per Post versandt. Papiertickets werden grundsätzlich per Post verschickt.

4.2 Bei kurzfristigen Buchungen (ab 7 Tagen vor Reiseantritt) werden die Reiseunterlagen nach Erhalt des Gesamtpreises per E-Mail versandt. Bei E-Tickets wird mit der Aushändigung der Reiseunterlagen der Flugbuchungscode (Filekey) per E-Mail versandt. Die Reisenden erhalten ihre Bordkarten gegen Vorlage ihres Reisepasses/Ausweises und ihres Flugbuchungscode (Filekey) direkt am Flughafen am Check-in-Schalter der jeweiligen Airline. Entsprechende Informationen werden mit der Versendung der Reiseunterlagen per E-Mail bekannt gegeben. Für Papiertickets wird automatisch eine Hinterlegung am Flughafen veranlasst. Entsprechende Informationen werden mit der Versendung der Reiseunterlagen per E-Mail bekannt gegeben. Papierticket-Hinterlegung kostet einmalig 25,00 Euro pro Person. Falls keine E-

Mail Adresse vorhanden sein sollte (bei Online-Reservierung liegt die E-Mail definitiv vor), werden die Unterlagen per Fax oder per Expresspost versandt. Die Gebühren für die Expresszustellung trägt der Empfänger.

4.3 tropo ist auf zutreffende und korrekte Angaben vom Reisenden angewiesen. Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, dass E-Tickets von tropo ihn aufgrund seiner gemachten Angaben und seiner E-Mail Filtereinstellungen auch erreichen. Der Reisende ist daher verpflichtet, tropo Änderungen seiner E-Mail Adresse oder Telefonnummer unverzüglich mitzuteilen. Der Reisende muss weiterhin darauf achten, dass die Angaben auf seiner Buchungsbestätigung mit den Angaben auf seinem Personalausweis/ Reisepass übereinstimmen. Sollte dem Reisenden die Buchungsbestätigung nicht rechtzeitig zugehen, ist er verpflichtet, tropo dies unverzüglich mitzuteilen.

4.4 Die Reisebestätigung/Rechnung sowie der Sicherungsschein und sämtliche Reisedokumente werden per E-Mail an die in der Buchung hinterlegte E-Mailadresse versandt. Die vertragsbezogene Kommunikation findet i.d.R. per E-Mail, in unverschlüsselter Form statt, der Kunde erklärt sich hiermit einverstanden. Über Änderungen der E-Mailadresse hat der Kunde tropo unverzüglich zu informieren und ist verantwortlich für die regelmäßige Überwachung seines E-Mail-Postfaches.

## 5. Leistungs- und Preisänderungen

5.1 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und von tropo nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Alternativunterbringung: Für den Fall, dass sich entgegen allen Absicherungen kurz vor Reiseantritt bzw. am Urlaubsort das Risiko ergibt, dass sich ein Wunschhotel als überbucht herausstellt, behält sich tropo das Recht vor, dem Reisenden ein gleichwertiges Hotel im gebuchten Urlaubsort oder in unmittelbarer Umgebung zuzuweisen, sofern die Leistungsänderung für den Reisenden zumutbar ist.

5.2 tropo ist verpflichtet, den Reiseanmelder über Leistungsänderungen oder Leistungsabweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Gegebenenfalls wird tropo eine kostenfreie Umbuchung oder einen kostenfreien Rücktritt anbieten.

5.3 Eine Preisänderung ist in dem Umfang möglich, in dem sich der zulässige Kostenfaktor auf den Reisepreis auswirkt, also im Verhältnis 1:1; dies betrifft Änderungen der Treibstoffkosten, Flughafensteuern, Sicherheitsgebühren, staatliche Abgaben, lokale Steuern etc. Eine Preiserhöhung ab dem 20. Tag vor vereinbartem Reisebeginn ist jedoch ausgeschlossen. Erhöht sich der Reisepreis um mehr als 5%, so ist der Reisende berechtigt, ohne Zahlung eines Entgeltes vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist unverzüglich gegenüber tropo oder dem buchenden Reisebüro schriftlich anzuzeigen.

5.4 tropo weist darauf hin, dass Direktflüge nicht automatisch Non-Stop-Flüge sind und Zwischenlandungen miteinschließen können.

## 6. Rücktritt durch den Reisenden, Umbuchungen, Ersatzpersonen

6.1 Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei tropo. Der Rücktritt muss zur Vermeidung von Missverständnissen schriftlich erklärt werden. Der Nichtantritt der Reise gilt grundsätzlich als Reiserücktritt. Auch während der Reise ist der Kunde berechtigt, die Kündigung des Reisevertrages zu erklären; in diesem Fall hat er sich zumindest die erhaltenen Reiseleistungen auf den Reisepreis anrechnen zu lassen. Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder sonstiger zwingender Gründe nicht in Anspruch, so wird sich tropo bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

6.2 Im Fall des Rücktritts hat tropo ein Wahlrecht ob der Betrag der Entschädigung nach § 651i BGB konkret berechnet oder auf Grundlage der folgenden Pauschalen pro Person geltend gemacht wird (jeweils bezogen auf den Reisepreis). Sofern von der pauschalen Entschädigung Gebrauch gemacht wird, geht tropo nach folgender Entschädigungsstaffel bei Pauschalreisen oder einzelnen Bausteinen einer Pauschalreise - bei Stornierungen- vor:

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 30%  
vom 29. bis 26. Tag vor Reiseantritt 60%  
vom 25 bis 18. Tag vor Reiseantritt 75%  
vom 17. bis 10. Tag vor Reiseantritt 85%  
vom 9 bis 1. Tag vor Reiseantritt 90%  
bei Nichterscheinen 95% des Reisepreises.

Es bleibt dem Kunden unbenommen, nachzuweisen, dass keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind, als die geforderten Pauschalen. Bei den angegebenen Tagen handelt es sich um Kalendertage (Montag bis Sonntag, inkl. Feiertage). Bei der Stornierung eines Reisenden innerhalb einer Buchung wird der gesamte Buchungspreis nach der neuen Personenanzahl berechnet. Dies kann zu einem höheren Preis pro Person führen. tropo empfiehlt den Abschluss einer Reise-Rücktrittskostenversicherung oder eines Komplettschutz-Paketes.

6.3 Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) auf Wunsch des Kunden sind grundsätzlich nur auf dem Wege der Stornierung (gemäß den Bedingungen in Ziffer 6.2.) und Neubuchung möglich.



Dabei besteht kein Anspruch auf Abschluss eines neuen Reisevertrages. Tropo bemüht sich jedoch Umbuchungswünschen im Einzelfall nachzukommen und die Kosten so gering wie möglich zu halten. 6.4 Bis zum Reisebeginn kann der Reisende verlangen, dass ein Dritter in seine Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Es bedarf dazu der Mitteilung an tropo. tropo kann dem Eintritt des Dritten anstelle des Reisenden widersprechen, wenn der Dritte den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist tropo berechtigt, die durch die Teilnahme der Ersatzperson (Dritter) anfallenden Mehrkosten zu verlangen. Der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten bleibt dem Kunden unbenommen. Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Mehrkosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner.

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

## 7. Aufhebung des Vertrages wegen außergewöhnlicher Umstände

7.1 Wird die Reise infolge bei Vertragsschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl tropo als auch der Reisende den Vertrag kündigen. Wird der Vertrag gekündigt, so kann tropo für die bereits erbrachten oder zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Reiseleistungen eine angemessene Entschädigung verlangen; gleiche Rechte kann auch der Reisende geltend machen.

7.2 Weiterhin ist tropo verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere, falls der Vertrag die Rückbeförderung umfasst, den Reisenden zurückzubefördern. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.

## 8. Haftung von tropo

8.1 tropo haftet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns für:

1. die gewissenhafte Reisevorbereitung,
2. die sorgfältige Auswahl und die Überwachung der Leistungsträger,
3. die Richtigkeit der Beschreibung aller im Internet angegebenen Reiseleistungen und
4. die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Reiseleistungen.

8.2 tropo haftet für ein Verschulden der mit der Leistungserbringung betrauten Personen, soweit das Gesetz dies vorsieht.

## 9. Gewährleistung

9.1 Abhilfe: Wird die Reise nicht vertragsmäßig erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. tropo kann auch in der Weise Abhilfe schaffen, dass eine gleichwertige Ersatzleistung erbracht wird, sofern diese für den Reisenden zumutbar ist. tropo kann jedoch die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

9.2 Minderung des Reisepreises: Für die Dauer einer nicht vertragsgemäßen Erbringung der Reise kann der Reisende eine entsprechende Herabsetzung des Reisepreises verlangen (Minderung). Der Reisepreis ist in dem Verhältnis herabzusetzen, in welchem zur Zeit des Verkaufs der Wert der Reise in mangelfreiem Zustand zu dem wirklichen Wert gestanden haben würde. Die Minderung tritt nicht ein, soweit es der Reisende schuldhaft unterlässt, den Mangel anzuzeigen.

9.3 Die Anzeige gegenüber dem Reisebüro reicht für die Geltendmachung von Reisepreisminderungsansprüchen nicht aus. Bei Beanstandungen wird der Reisende gebeten, unverzüglich bei dem in den Reiseunterlagen angegebenen Ansprechpartner Abhilfe zu verlangen.

9.4 Die Abtretung von Reisepreisminderungsansprüchen und Schadensersatzansprüchen an Mitreisende, an den Buchenden als Vertreter der Mitreisenden oder an Dritte sind ausgeschlossen.

9.5 Schadensersatz: Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den tropo nicht zu vertreten hat.

9.6 Ansprechpartner während der Reise: Während des Reiseaufenthaltes steht dem Reisenden ein Ansprechpartner von tropo für Notfälle, Beanstandungen und sonstige außergewöhnliche Vorkommnisse telefonisch zur Verfügung. Die Telefonnummer entnehmen Sie bitte Ihren Reiseunterlagen.

## 10. Beschränkung der Haftung

10.1 Die vertragliche Haftung von tropo für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt:

- a) soweit der Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht wurde oder
- b) soweit tropo für einen dem Reisenden entstandenen Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

10.2 tropo haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Ausstellungen, Ausflüge, Mietwagen) und die in der Reiseausschreibung ausdrücklich als Fremdleistungen gekennzeichnet werden oder wenn tropo lediglich Fremdleistungen vermittelt.

10.3 Ein Schadensersatzanspruch gegen tropo ist insoweit beschränkt, als aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann.

10.4 Kommt tropo die Stellung eines vertraglichen Luftfrachtführers zu, so regelt sich die Haftung nach den Bestimmungen des Luftverkehrsgesetzes in Verbindung mit dem Montrealer Übereinkommen. Das Montrealer Übereinkommen beschränkt in der Regel die Haftung des Luftfrachtführers für Tod oder Körperverletzung sowie für Verluste und Beschädigungen von Gepäck. Sofern tropo in anderen Fällen Leistungsträger ist, haftet tropo nach den für diese geltenden Bestimmungen.

## 11. Mitwirkungspflicht

11.1 Der Reisende ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten, seine Beanstandung unverzüglich der örtlichen Reiseleitung anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Diese ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist.

11.2 Wird von tropo keine eigene Reiseleitung eingesetzt und nach den vertraglichen Vereinbarungen auch nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, zunächst beim Leistungsträger (Hotel, Fluggesellschaft usw.) unverzüglich auftretende Reisemängel zu rügen. Soweit eine Abhilfe danach nicht erfolgt, ist der Reisende verpflichtet, Mitteilung über die Reisemängel unverzüglich an den tropo Kundenservice zu machen.

11.3 Sofern das Gepäck des Reisenden bei einer Flugreise verloren geht oder beschädigt wird, muss der Reisende unbedingt binnen sieben Tagen nach Entdeckung des Schadens, im Falle einer Verspätung spätestens 21 Tage, nachdem das Gepäck dem Reisenden zur Verfügung gestellt worden ist, eine Schadensanzeige (P.I.R.) an Ort und Stelle bei der Fluggesellschaft erstatten, die die Beförderung durchgeführt hat.

11.4 Der Reisende ist verpflichtet bei der Anmeldung dafür Sorge zu tragen, dass die Namen aller Reiseteilnehmer mit der Schreibweise in den mitgeführten Ausweisdokumenten übereinstimmen. Im Falle eines notwendigen Namenswechsels bei einer bereits gebuchten Reise ist dies bei manchen Hotels und Fluggesellschaften nur durch Stornierung des Reiseteilnehmers und Neubuchung zum aktuellen Tagespreis möglich. Eventuell entstehende Mehrkosten müssen hierfür vom Reisenden getragen werden.

11.5 Ansprüche des Reisenden entfallen nur dann nicht, wenn der Reisende seinen vorstehenden Verpflichtungen ohne eigenes Verschulden nicht nachkommt und unverzüglich das Abhilfeverlangen gegenüber tropo nachholt.

## 12. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

12.1 Ansprüche aus dem Reisevertrag sind innerhalb eines Monats ab dem vertraglich vorgesehenen Ende der Reise gegenüber tropo geltend zu machen, es sei denn, der Reisende ist ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert.

12.2 Reisevertragliche Ansprüche des Reisenden auf Minderung und Schadensersatz gem. §§ 651c-651f BGB verjähren innerhalb eines Jahres ab dem Tag, an dem die Reise vertragsgemäß enden sollte, soweit tropo diese nicht Allgemeine Geschäftsbedingungen der tropo GmbH vorsätzlich oder grob fahrlässig zu verschulden hat und/oder es sich nicht um Ansprüche wegen Schädigung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit des Reisenden handelt, diese verjähren in 3 Jahren ab Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Dies gilt auch für Ansprüche der Sozialversicherungsträger, soweit Ansprüche kraft Gesetzes oder Vertrages auf diese übergegangen sind.

## 13. Pass- und Gesundheitsbestimmungen

13.1 tropo weist in der Reisebestätigung auf die Einreisebestimmungen zum Zeitpunkt des Reiseangebotes hin. Dabei wird unterstellt, dass der Reiseteilnehmer Staatsbürger der Bundesrepublik Deutschland ist. Dies entbindet den Reisenden jedoch nicht, sich rechtzeitig vor Reiseantritt über aktuell geltende Einreisebestimmungen zu erkundigen. Ausländische Reiseteilnehmer haben sich bei ihrer zuständigen Botschaft oder beim zuständigen Konsulat ihres Heimatstaates zu erkundigen. tropo haftet in diesem Fall nicht für Auskünfte Dritter, wie etwa von Reisebüros.

13.2 tropo haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende tropo mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass tropo die Verzögerung zu vertreten hat.

13.3 Der Reisende ist selbst dafür verantwortlich, dass er alle für die Durchführung der Reise rechtlich und tatsächlich notwendigen Voraussetzungen erfüllt. tropo empfiehlt ihm daher, frühzeitig Informationen zu Pass-, Visa- und Sicherheitserfordernissen einzuholen sowie Gesundheitsfragen frühzeitig zu klären. Alle Nachteile, die aus der Nichtbefolgung erwachsen, gehen zu Lasten des Reisenden, es sei denn, sie sind durch schuldhaft falsche Information von tropo bedingt. Hinweise hierzu finden sich unter [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de). Fragen notwendiger Prophylaxe werden auch durch den Haus- oder Facharzt, ein Tropeninstitut oder die Gesundheitsbehörde beantwortet. Bei der Zurückweisung des Reisenden aufgrund sonstiger Umstände durch Behörden im In- und Ausland haftet tropo nicht.

13.4 Kindereinträge im Reisepass der Eltern sind seit dem 26. Juni 2012 ungültig und das Kind ist nicht mehr zum Grenzübertritt berechtigt. Somit müssen seit diesem Stichtag alle Kinder bei Reisen ins Ausland über ein eigenes Reisedokument verfügen. Auch bei einer Reise in Schengen-Länder sollte ein entsprechender Ausweis des Kindes mitgeführt werden.

#### 14. Datenschutz und allgemeine Bestimmungen

14.1 Der Vertragstext/ Leistungsbeschreibung und die zum Zeitpunkt der Buchung gültigen AGB sind dem Kunden in der Regel nicht direkt zugänglich, werden dem Kunden indes jederzeit durch tropo auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

14.2 Der Reisende kann jederzeit schriftlich gemäß dem geltenden Recht anfragen, ob und welche persönlichen Daten über ihn bei tropo gespeichert sind. Die Anfrage ist an den im Verfahrensverzeichnis genannten Beauftragten für den Datenschutz zu richten.

14.3 Personenbezogene Daten, die tropo zur Abwicklung des Reisevertrages zur Verfügung gestellt werden, sind gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) gegen missbräuchliche Verwendung geschützt.

14.4 Die vom Reisenden übermittelten Daten werden bei tropo durch geeignete technische und organisatorische Mittel geschützt, um sie vor zufälligen oder vorsätzlichen Manipulationen, Verlust, Zerstörung oder Zugriff unberechtigter Personen zu schützen. Die Sicherheitsmaßnahmen von tropo werden entsprechend der technologischen Entwicklung und organisatorischen Möglichkeiten fortlaufend kontrolliert und verbessert.

14.5 Der Gesetzgeber hat vielfältige Aufbewahrungspflichten und -fristen erlassen. Nach Ablauf dieser Fristen werden die entsprechenden Daten routinemäßig gelöscht, sofern sie nicht mehr zur Vertragserfüllung erforderlich sind. Daten, die hiervon nicht berührt sind, werden gelöscht, wenn die vorher genannten Zwecke entfallen.

14.6 Vollständige Informationen zu Datenschutz und Sicherheit finden Sie unter: <http://www.tropo.de/datenschutz/>. tropo behält sich das Recht vor, die Datenschutzrichtlinien zu ändern, zu ergänzen oder Teile davon jederzeit zu entfernen.

14.7 Die Antragsdaten (Vor- und Zuname sowie Anschrift) werden Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss, zum Zwecke der Kredit-/ Bonitätsprüfung übermittelt. Dies betrifft alle von tropo akzeptierten Zahlarten. Die Bonitätsinformationen (ermittelte Scorewerte) auf Basis mathematisch-statistischer Verfahren unter Verwendung von Anschriftendaten werden von der Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss bezogen. Es erfolgt eine Unterrichtung per E-Mail, wenn der Auftrag aufgrund dieser Auskunft nicht angenommen werden kann.

#### 15. Schlussbestimmungen

Beförderung von Tieren: Die Mitnahme von Haustieren ist nur nach Bestätigung der jeweiligen Leistungsträger möglich. Die im Prospekt oder sonstigen Medien angegebenen Reisezeiten müssen nicht mit etwaigen Saisonzeiten in den Zielgebieten oder Hotels übereinstimmen. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge. Das Gleiche gilt für die vorliegenden Reisebedingungen. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand für Vollkaufleute, für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, sowie für Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, sowie für Passiv-Prozesse, ist der Sitz des Reiseveranstalters. Beides gilt nur dann nicht, wenn internationale Übereinkommen zwingend etwas anderes vorschreiben. Diese Reisebedingungen und Hinweise gelten für alle Programme unter der Marke tropo. Diese Reisebedingungen und Hinweise gelten für alle Programme unter der Marke tropo.

Veranstalter:

tropo GmbH

Elsterstraße 8a

04109 Leipzig

Geschäftsführer: Thomas Meyer

Handelsregister: Amtsgericht Hamburg, HRB 35939

USt.-ID Nr.: DE273387279

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY tropo GmbH

Vážený prázdninový hoste,

velmi nás těší, že jsme vás mohli získat jako zákazníka a chtěli bychom udělat maximálně pro to, abyste si mohli užívat pěknou dovolenou a zasloužený odpočinek. Přečtěte si prosím pozorně následující cestovní podmínky, které uznáváte s vaší rezervací. Platí pro všechny programy tropo GmbH (v následujícím jmenovaná tropo). Tyto podmínky doplňují a provádějí §§ 651 a–m BGB (Občanského zákoníku/ObZ), jakož i §§ 4 - 11 BGB-InfoV (Nařízení o informačních a důkazních povinnostech podle občanského práva):

### 1. Uzavření cestovní smlouvy

1.1 S přihlášením nabízí rezervující tropo závazně uzavření cestovní smlouvy. S rezervací platí tyto Obecné cestovní podmínky mezi tropo a rezervujícím jako součást cestovní smlouvy. Přihlášení cesty může být provedeno telefonicky, e-mailem, faxem, v cestovní agentuře nebo přes internet.

1.2 Smlouva se uskutečňuje přijetím, současně přijetím rezervace a zasláním potvrzení o cestě ze strany tropo, a sice se všemi, v přihlášení cesty vyznačenými cestujícími.

1.3 Odchyluje-li se obsah potvrzení o cestě od obsahu přihlášení, potom je předložena od tropo nová nabídka, na níž je tropo vázána po dobu 10 dnů. Smlouva se uskuteční na základě této nové nabídky, pokud zákazník během této závazné lhůty deklaruje tropo její přijetí, což se může stát i bezvýhradnou platbou ceny cesty nebo nástupem cesty.

### 2. Platba

2.1 K zajištění peněz zákazníků uzavřela tropo pojištění proti insolvenční u Swiss Re International SE, pobočka Německo. Potvrzení o pojištění se nachází na potvrzení.

2.2 Cena cesty může být zaplacená převodem, okamžitým převodem, vrubopisem, SEPA vrubopisem, PayPal (není možné u všech forem rezervace) nebo kreditní kartou. Při rezervacích od 7 dnů před nástupem cesty je možná platba pouze prostřednictvím kreditní karty nebo PayPal.

2.3 Faktura/potvrzení o cestě, jakož i potvrzení o pojištění se zasílají zásadně e-mailem. Pokud by neměla být k dispozici žádná e-mail adresa, budou podklady zaslány faxem nebo poštou.

2.4 Platba cestovních služeb se provádí přímo na tropo, i když byla rezervace prováděna přes cestovní agenturu. Veškeré platby se provádí s udáním rezervačního čísla uvedeného na faktuře/potvrzení o cestě, na zde uvedené číslo účtu. Výjimku představují cestovní služby, které jsou rezervovány v místních rakouských cestovních agenturách - zde probíhá platba přímo na cestovní agenturu.

2.5 Při platbě převodem nebo PRIORITNÍM-převodem je po obdržení faktury/potvrzení o cestě splatná záloha ve výši 40% z ceny cesty (minimálně ale € 50,- na účastníka cesty). Záloha se započítává proti ceně cesty. Zbýlá částka se platí před vydáním cestovních podkladů, podle splatnosti uvedené na faktuře/potvrzení o cestě, nejpozději 45 dnů před nástupem cesty. U rezervací od 45 dnů před nástupem cesty je okamžitě splatná celá částka. Cesta se rezervuje nejpozději 8 dnů před nástupem cesty.

2.6 Při platbě s kreditní kartou (MasterCard/VISA), SEPA-vrubopisem, vrubopisem nebo PayPal, dojde po obdržení faktury/potvrzení o cestě k zatížení kreditní karty, resp. konta částkou zálohy ve výši 40% z celkové ceny (minimálně ale € 50,- na účastníka cesty). V případě zákaznickem zaviněného vrácení (SEPA) vrubopisu, vyúčtuje tropo náklady tohoto vrácení ve výši € 15,- zákazníkovi. Tyto náklady zpětného zatížení se skládají z vyúčtovaných poplatků příslušného peněžního institutu a s ním spojených navýšených nákladů pro tropo. Zůstává zákazníkovi na vůli, prokázat, že nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady. Platba vrubopisem je možná pouze více než 45 dnů před odjezdem. Zbýlá částka je splatná 45 dnů před nástupem cesty a je jí zatížena kreditní karta, resp. konto. Leží-li mezi rezervací a nástupem cesty méně než 45 dnů, je okamžitě splatná celá cena cesty. Při platbě s kreditní kartou (MasterCard/VISA) nebo vrubopisem je tudíž možné odúčtování částky na každou cestovní rezervaci.

2.7 Platby se SEPA-vrubopisem od 01.02.2014: Od 01.02.2014 jsou platby zákazníka vrubopisem v jednotném EURO platebním prostoru a na něm se podílejících zemí možné také tzv. "SEPA-vrubopisem" za následujících podmínek:

a) Cesta se rezervuje nejpozději 46 dnů před nástupem cesty.

b) Zákazník musí při rezervaci udělit ve prospěch tropo mandát k SEPA-vrubopisu. Pokud má již tropo před rezervací k dispozici ještě platný mandát k SEPA-vrubopisu, není nové vystavení mandátu nutné. Se zasláním mandátu na zákazníka, platí tento jako vystavený ve prospěch tropo. tropo nepotřebuje žádný, zákazníkem podepsaný mandát.

c) Zpravidla informuje tropo zákazníka se zasláním faktury o nadcházejícím stržení vrubopisu ("prenotifikace"), nejpozději však jeden den před jeho splatností. Tato informace může proběhnout v předstihu současně i pro vícero zatížení vrubopisem (např. záloha a zbývajících částka).

d) Zákazník je povinen zajistit na kontě, sděleném jím v rámci udělení mandátu, k termínu splatnosti dostatečné krytí.

e) Pokud jsou v časovém prostoru mezi zasláním předběžné informace a termínem splatnosti zákaznickem služby zcela nebo částečně zrušeny, nebo naopak dodatečně rezervovány, může se od tropo stržená částka od částky sdělené v předběžné informaci lišit.

2.8 Poplatky v případě storna (srovnej bod 6), manipulační poplatky a poplatky za změnu rezervace (srovnej bod 7), jsou splatné vždy okamžitě.

2.9 Náklady za vedlejší služby nejsou v ceně cesty obsaženy. Pokud vzniknou takovéto náklady, musí být zaplacený zvlášť.

2.10 Neplatí-li zákazník k domluveným termínům, může tropo vyžadovat po zákazníkovi za každou upomínku po splatnosti náhradu s tím vzniklých nákladů. Tyto náklady jsou vyčísleny ve výši € 2,50 za každou upomínku. Zůstává zákazníkovi na vůli prokázat, že nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady. V případě zpoždění nebo neúplné platby zálohy nebo zbylé částky si tropo, po upomínce se stanovením lhůty, vyhrazuje deklarovat odstoupení od cestovní smlouvy a postupovat dále podle paušalizovaných storno sazeb podle bodu 6.

2.11 Bez kompletní platby ceny cesty neexistuje žádný nárok na poskytnutí cestovních služeb.

### 3. Služby

3.1 Závazek k poskytnutí služeb ze strany tropo vychází výlučně z obsahu potvrzení rezervace ve spojení s vypsáním cesty, platného k okamžiku cesty, v míře veškerých, ve vypsání obsažených odkazů a poučení. Toto platí rovněž pro od tropo popsaný průběh cesty. Pokud jsou při rezervaci vyjádřena zákazníkem mimořádná přání, nejsou tato pro tropo závazná, přičemž se bude tropo snažit, těmto přáním vyhovět. Speciální zavazadla (sportovní vybavení, invalidní vozíky atd.) mohou být popř. přepravována za navýšenou cenu a předchozím přihlášením u příslušné letecké společnosti nebo v našem servisním centru/Service Center. Transport speciálních zavazadel od cílového letiště do hotelu a zpět musí být nahlášen tropo Service Center, je zde možné poptat i jeho cenu. Ne v každém hotelu existuje možnost, nechat si v požadovaném typu pokoje přistavit dětskou postýlku. Bližší údaje k tomu získáte na požádání v tropo Service Center.

3.2 Důležité měnící a doplňující dohody k službám, popsaných ve vypsáních, jakož i k cestovním podmínkám, vyžadují výslovnou dohodu s tropo. Z důvodů jejich prokazatelnosti by měla být provedena písemně.

3.3 Všechny, ve vypsání cesty jmenované ceny, jsou uváděny v EURO a platí pro jednu osobu.

3.4 Generelně platí pro dětskou slevu, že rozhodující je věk při návratu z cesty. Speciálně to platí pro cesty s malým dítětem, které dovrší během pobytu v cílové destinaci 2. rok života, protože od 2. roku života musí být placena plná dětská cena.

3.5 V některých destinacích existují odlišné hotelové tarify pro ubytované hosty, kteří mají své trvalé bydliště v příslušné zemi. Proto platí ceny cestovní kanceláře výlučně pro zákazníky, kteří mají své trvalé bydliště v Německu nebo v jiném sousedním státě, resp. mají trvalé povolení k pobytu pro tyto země. Pro cestující s trvalým pobytem mimo tyto země mohou vzniknout v místních hotelích vícenáklady, resp. jim zde může být odmítnuto ubytování.

### 4. Cestovní dokumenty

4.1 Cestovní podklady se zasílají po platbě zbylé částky, resp. po platbě celkové ceny nejpozději 7 dnů před odjezdem e-mailem. U elektronické letenky (E-Ticket) se nevydávají žádné papírové letenky. U E-Tickets se s vydáním cestovních podkladů zasílá e-mailem ve formě PDF-dokumentu rezervační kód letu (Filekey). Cestující obdrží svojí palubní letenku proti předložení jejich cestovního pasu/osobního dokladu a jejich rezervačního kódu letu (Filekey) přímo na letišti na odbavovací přepážce příslušné letecké společnosti. Odpovídající informace budou oznámeny e-mailem při zaslání cestovních podkladů. Pokud by neměla být k dispozici žádná e-mail adresa, budou podklady zaslány faxem nebo poštou. Papírové lístky se zasílají zásadně poštou.

4.2 U krátkodobých rezervací (od 7 dnů před nástupem cesty) jsou cestovní podklady zasílány e-mailem po obdržení celé ceny cesty. U E-Tickets se s vydáním cestovních podkladů zasílá e-mailem rezervační kód letu (Filekey). Cestující obdrží svojí palubní letenku proti předložení jejich cestovního pasu/osobního dokladu a jejich rezervačního kódu letu (Filekey) přímo na letišti na odbavovací přepážce příslušné letecké společnosti. Odpovídající informace budou oznámeny e-mailem při zaslání cestovních podkladů. U papírových letenek se automaticky zařizuje jejich uložení na letišti. Odpovídající informace budou oznámeny e-mailem při zaslání cestovních podkladů. Uložení papírové letenky stojí jednorázově € 25,- na osobu. Pokud by neměla být k dispozici žádná e-mail adresa (při online rezervacích je e-mailová adresa definitivně známa), budou podklady zaslány faxem nebo expresní poštou. Poplatky za expresní doručení nese příjemce.

4.3 tropo je odkázána na pravdivé a řádné údaje cestujících. Cestující je zodpovědný sám za to, že se k němu elektr. lístky od tropo na základě jeho údajů a nastavení jeho filtrů v e-mailu také dostanou. Proto je cestující povinen, okamžitě sdělit tropo změny své e-mail adresy nebo telefonního čísla. Dále musí dbát cestující na to, aby souhlasily jeho údaje na potvrzení rezervace s údaji jeho osobního průkazu/cestovního pasu. Není-li cestujícímu včas doručeno potvrzení rezervace, je povinen sdělit to neprodleně tropo.

4.4 Potvrzení o cestě/faktura, jakož i potvrzení o pojištění a veškeré cestovní dokumenty budou zaslány emailem na e-mail adresu uvedenou v rezervaci. Ke smlouvě vztahená komunikace probíhá zpravidla přes e-mail, v nezaklíčované formě, zákazník prohlašuje, že s tím souhlasí. Zákazník musí neprodleně informovat tropo o změně e-mail adresy a je zodpovědný za pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky.

### 5. Změny cen a služeb

5.1 Změny nebo odchylky jednotlivých cestovních služeb od dohodnutého obsahu cestovní smlouvy, které jsou nutné po uzavření smlouvy, a které nebyly od tropo zaviněny věrolovně a z nekalého úmyslu, jsou povoleny jenom potud, pokud se nejedná o podstatné odchylky a změny a nenaruší-li se jimi celkový charakter rezervované cesty. Pokud mají změněné služby nedostatky, zůstávají eventuální nároky na náhradu škody nedotčené. Alternativní ubytování: Pro případ, že dojde - proti všem ujištěním - krátce před nástupem cesty, resp. v místě pobytu k situaci, že se ukáže vybraný hotel jako přeobsazený, vyhrazuje si tropo právo, přidělit cestujícímu v rezervovaném místě pobytu nebo v jeho bezprostředním okolí stejně hodnotný hotel, pokud je změna služby pro cestujícího únosnou.

5.2 tropo je povinna, bezodkladně informovat přihlašovatele cesty o změnách nebo odchylkách služeb. Popřípadě nabídne tropo bezplatnou změnu rezervace nebo bezplatné odstoupení.

5.3 Změna ceny je možná v tom rozsahu, v jakém se projeví přípustný nákladový faktor na ceně cesty, tedy v poměru 1:1; toto se týká změn nákladů pohonných hmot, letištních daní, bezpečnostních poplatků, státních odvodů, lokálních daní a dalších. Je však vyloučeno navýšení ceny od 20. dne před domluveným počátkem cesty. Navýší-li se cena cesty o více než 5%, tak je cestující oprávněn k bezplatnému odstoupení od smlouvy. Odstoupení musí být neprodleně písemně oznámeno tropo nebo rezervující cestovní agentuře.

5.4 tropo poukazuje na to, že přímé lety nejsou automaticky non-stop-lety, a mohou zahrnovat i mezipřistání.

#### 6. Odstoupení ze strany cestujícího, změny rezervace, náhradní osoby

6.1 Cestující může před počátkem cesty od cesty kdykoliv odstoupit. Rozhodujícím je doručení prohlášení o odstoupení u tropo. K zabránění vzniku nedorozumění musí být odstoupení deklarováno písemně. Nenastoupení cesty platí zásadně jako odstoupení od cesty. Zákazník je oprávněn deklarovat vypovězení cestovní smlouvy i během cesty; v tomto případě si musí nechat započítat na cenu cesty minimálně obdržené cestovní služby. Nevyužije-li cestující jednotlivé cestovní služby v důsledku předčasného odjezdu nebo z jiných nutných důvodů, bude se tropo snažit u poskytovatelů služeb o náhradu uspořené náklady. Tato povinnost odpadá, pokud se jedná o zcela bagatelní služby, nebo když je náhrada v rozporu s právními nebo úředními ustanoveními.

6.2 V případě odstoupení má tropo právo volby, zda bude částka odškodnění vypočítána konkrétně podle § 651i BGB nebo uplatněna na základě následujících paušálů na osobu (vztaženo vždy na cenu cesty). Pokud je používáno paušální odškodnění, vychází tropo u storna u zájezdu nebo jednotlivých stavebních kamenů zájezdu z následující tabulky odškodnění:

až k 30. dni před nástupem cesty 30%

od 29. do 26. dne před nástupem cesty 60%

od 25. do 18. dne před nástupem cesty 75%

od 17. do 10. dne před nástupem cesty 85%

od 9. do 1. dne před nástupem cesty 90%

při nenastoupení 95% z ceny cesty.

Zákazníkovi zůstává na vůli prokázat, že nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady, než požadovaný paušál. U uvedených dnů se jedná o kalendářní dny (pondělí až neděle, včetně svátků). Při stornu jednoho cestujícího v rámci jedné hromadné rezervace, se vypočítá celková cena rezervace podle nového počtu osob. Toto může vést k vyšší ceně na osobu. tropo doporučuje uzavření pojištění na odstoupení z cesty nebo kompletního pojistného balíčku.

6.3 Změny na přání zákazníka, co se týká termínu cesty, cíle cesty, místa nástupu cesty, ubytování nebo druhu přepravy (změna rezervace), jsou zásadně možné jenom formou storna (podle podmínek bodu 6.2) a nové rezervace. Přitom neexistuje žádný nárok na uzavření nové cestovní smlouvy. tropo se však snaží splnit v jednotlivých případech přání na změnu rezervace a udržet přitom co nejnižší náklady.

6.4 Až k nástupu cesty může cestující požadovat, že místo něho převezme práva a povinnosti z cestovní smlouvy třetí osoba. Toto je třeba sdělit tropo. tropo může odmítnout nástup třetí osoby na místě cestujícího, pokud třetí osoba nesplňuje mimořádné podmínky cesty nebo je její účast v rozporu s právními předpisy nebo úředními nařízeními. Nastoupí-li na místo ohlášeného účastníka třetí osoba, je tropo oprávněna, požadovat jí s účastí náhradní osoby (třetí osoba) vzniklé vícenáklady. Zákazníkovi je ponecháno na vůli prokázat, že v souvislosti s nástupem třetí osoby nevznikly žádné nebo podstatně nižší náklady. Za cenu cesty a nástupem náhradní osoby vzniklé vícenáklady, ručí přihlášený účastník a náhradní osoba jako spoludlužníci.

6.5 Manipulační poplatky, poplatky za odstoupení a změnu rezervace jsou splatné okamžitě.

#### 7. Rozvázání smlouvy kvůli mimořádným okolnostem

7.1 Pokud by byla cesta následkem, při uzavření smlouvy nepředvídatelné vyšší moci podstatně ztížena, ohrožena nebo omezena, tak mohou jak tropo, tak i cestující smlouvu vypovědět. Je-li smlouva vypovězena, může tropo požadovat za již poskytnuté nebo do ukončení cesty ještě poskytované cestovní služby přiměřené odškodnění; stejná práva může uplatnit i cestující.

7.2 Dále je tropo povinna provést potřebná opatření, zvláště dopravit cestujícího zpět, pokud smlouva zahrnuje zpětnou dopravu. Vícenáklady za zpětnou přepravu nese z poloviny každá ze smluvních stran. V ostatních případech nese vícenáklady cestující.

#### 8. Ručení tropo

8.1 tropo ručí v rámci péče řádného hospodáře za:

1. svědomitou přípravu cesty,
2. pečlivý výběr a kontrolu poskytovatelů služeb,
3. správnost popisu všech v internetu uvedených cestovních služeb a
4. řádné poskytnutí domluvených cestovních služeb.

8.2 tropo ručí za zavinění osob, pověřených poskytnutím služby, pokud je to stanoveno ze zákona.

## 9. Záruka

9.1 Náprava: Není-li cesta poskytnuta podle smlouvy, potom může cestující požadovat nápravu. tropo může nápravu poskytnout i takovým způsobem, že poskytne stejně hodnotnou náhradní službu, pokud je to pro cestujícího únosné. Avšak tropo může nápravu odmítnout, pokud by vyžadovala nepoměrné výdaje.

9.2 Snížení ceny cesty: Za dobu, kdy není cesta poskytována v souladu se smlouvou, může cestující požadovat odpovídající snížení ceny cesty (snížení). Cena cesty se snižuje v takovém poměru, v jakém by byla cena cesty v bezvadném stavu k okamžiku prodeje, k její skutečné hodnotě. Snížení ceny je vyloučeno, zanedbá-li cestující z vlastní viny oznámení závady.

9.3 Oznámení vůči cestovní agentuře není pro uplatňování nároků na snížení ceny cesty dostačující. Při reklamách prosíme cestujícího, bezodkladně vyžadovat nápravu u kontaktních osob uvedených v cestovních dokladech.

9.4 Je vyloučeno postoupení nároků na snížení ceny cesty a nároků na náhradu škody na spolucestující na rezervujícího, jako na zástupce společně cestujících nebo na třetí osobu.

9.5 Náhrada škody: Cestující může i přes snížení ceny nebo výpověď požadovat náhradu škody kvůli neplnění, ledaže by se závada cesty zakládala na okolnosti, za kterou není tropo zodpovědná.

9.6 Kontaktní osoby během cesty: Během cestovního pobytu je cestujícímu při nouzových případech, reklamách a jiných mimořádných událostech telefonicky k dispozici kontaktní osoba od tropo. Telefonní číslo je uvedeno ve vašich cestovních podkladech.

## 10. Omezení ručení

10.1 Smluvní ručení ze strany tropo za škody, které nejsou škodami tělesnými, je omezeno na trojnásobek ceny cesty:

- a) pokud nebyla škoda cestujícímu zaviněna ani záměrně, ani z hrubé nedbalosti nebo
- b) pokud je tropo zodpovědná za škodu vzniklou cestujícímu, pouze kvůli zavinění ze strany poskytovatele služby.

10.2 tropo neručí za narušení služeb v souvislosti se službami, které jsou jako cizí služby pouze zprostředkovávány (např. výstavy, výlety, pronajaté vozidlo), a které jsou ve vypsání cesty výslovně označeny jako cizí služby, nebo když tropo pouze zprostředkovává cizí služby.

10.3 Nárok na náhradu škody vůči tropo je omezen v té míře, platí-li pro cestovní služby poskytované poskytovatelem služby zákonné předpisy, podle kterých podléhá uplatnění nároku na náhradu škody vůči poskytovateli služeb určitým předpokladům nebo omezením.

10.4 Je-li tropo v pozici smluvního leteckého dopravce, je ručení regulováno ustanoveními Zákona o leteckém provozu ve spojení s Montrealskou úmluvou. Montrealská úmluva omezuje zpravidla ručení leteckého dopravce za usmrcení nebo tělesnou újmu, jakož i za ztrátu a poškození zavazadel. Pokud je tropo v ostatních případech poskytovatelem služby, ručí tropo podle pro ně platných ustanovení.

## 11. Povinná součinnost

11.1 Cestující je povinen spolupracovat v rámci zákonných ustanovení při výskytu narušení služeb tak, aby bylo zabráněno eventuálnímu vzniku škody nebo byla co možná nejnížší, tzn., že musí oznámit své výhrady neprodleně místnímu vedení cesty a požadovat jejich nápravu. To je pověřeno postarat se o nápravu, pokud je to možné.

11.2 Není-li od tropo nasazeno žádné vlastní vedení cesty a podle smluvních dohod ho není ani dlužná, tak je cestující povinen, vytknout vyskytnuvší se závadu cestovní služby nejdříve u poskytovatele služeb (hotel, letecká společnost atd.). Pokud nedojde poté k nápravě, je cestující povinen, sdělit neprodleně závadu cesty na tropo zákaznický servis/Kundenservice.

11.3 Pokud dojde při letecké cestě ke ztrátě nebo poškození zavazadel cestujícího, musí cestující bezpodmínečně podat během sedmi dnů po objevení škody, v případě zpoždění nejpozději do 21 dnů, poté co mu je zavazadlo doručeno, na místě určení Oznámení o škodě (P.I.R.) u té letecké společnosti, která prováděla přepravu.

11.4 Cestující je povinen postarat se při přihlašování o to, že jména všech účastníků cesty souhlasí se způsobem jejich zápisu v průkazech, které má cestující sebou. V případě nutné změny jména u již rezervované cesty je to u některých hotelů a leteckých společností možné pouze stornem účastníka cesty a novou rezervací k aktuální denní ceně. Tímto eventuálně vzniklé vícenásobky nese cestující.

11.5 Nároky cestujících nepropadají pouze tehdy, když nemůže cestující své předcházející povinnosti splnit bez vlastního zavinění a neprodleně uplatní svou žádost na nápravu vůči tropo.

## 12. Vyloučení nároků a promlčení

12.1 Nároky z cestovní smlouvy musí být vůči tropo uplatněny během jednoho měsíce od smluvně plánovaného ukončení cesty, ledaže by bylo cestujícímu zabráněno v dodržení této lhůty bez vlastního zavinění.

12.2 Nároky cestujících z cestovní smlouvy na snížení ceny a náhradu škody podle §§ 651c-651f BGB jsou promlčeny během jednoho roku od toho dne, kterým měla cesta smluvně končit, pokud tropo nezpůsobilo tyto úmyslně nebo hrubou nedbalostí a/nebo pokud se nejedná o nároky z usmrcení nebo újmy na zdraví cestujících, tyto jsou promlčeny ve 3 letech od konce roku, ve kterém nárok vznikl. Toto platí i pro nároky Správy sociálního zabezpečení, pokud jsou na ně tyto nároky ze zákona nebo smluvně přeneseny.

## 13. Pasová a zdravotní ustanovení

13.1 tropo poukazuje v potvrzení o cestě na vstupní podmínky platné k okamžiku cestovní nabídky. Přitom se předpokládá, že je účastník cesty státním občanem Spolkové republiky Německo. Avšak to nezbavuje cestujících povinnosti, informovat se včas před nástupem cesty o aktuálně platných vstupních podmínkách. Zahraniční účastníci cesty se musí informovat u příslušných velvyslanectví nebo konzulátů svých zemí. tropo neručí v tomto případě za informace třetích osob, jako např. cestovních agentur.

13.2 tropo neručí za včasné udělení a doručení nutných víz od příslušných diplomatických zastoupení, když cestující pověřil tropo jejich obstaráním, ledaže by byla tropo za toto zpoždění zodpovědná.

13.3 Cestující je sám zodpovědný za splnění všech zákonných a skutečných předpokladů, nutných pro uskutečnění cesty. tropo mu proto doporučuje, včas se informovat o pasových, vízových a bezpečnostních požadavcích, jakož i zdravotních otázkách. Všechny újmy, které vzniknou jejich nedodržením, jdou k tíži cestujících, ledaže by byly podmíněny zaviněnou nesprávnou informací ze strany tropo. Odkazy k těmto otázkám najdete na [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de). Otázky potřebné profylaxe mohou být zodpovězeny i od domácího nebo odborného lékaře, Tropického institutu nebo zdravotnických úřadů. Při úředním odmítnutí cestujících na základě ostatních okolností ve vnitrozemí a v cizině tropo neručí.

13.4 Zápisy dětí v cestovním pasu rodičů jsou od 26. června 2012 neplatné a neopravňují dítě k překročení hranice. Tím pádem musí od tohoto dne disponovat všechny děti při cestách do zahraničí vlastním cestovním dokumentem. I při cestě do schengenských zemí by měl být k dispozici odpovídající dětský průkaz.

## 14. Ochrana dat a obecná ustanovení

14.1 Text smlouvy/popis služeb a k okamžiku vaší rezervace platné AGB nejsou zákazníkovi zpravidla přímo přístupné, budou však zákazníkovi kdykoliv na požádání ze strany tropo poskytnuty k dispozici.

14.2 Cestující může podle platného práva kdykoliv písemně požádat o informace, zda, a které osobní údaje jsou o něm u tropo uloženy. Dotaz zašlejte na zmocněnce pro ochranu osobních údajů, jmenovaného v seznamu postupů pro zpracování osobních dat.

14.3 Osobní údaje, která jsou tropo poskytnuta k dispozici pro realizaci cestovní smlouvy, jsou chráněny proti zneužití podle Spolkového zákona na ochranu osobních dat (BDGS).

14.4 Od cestujících předané údaje jsou u tropo chráněny vhodnými technickými a organizačními prostředky, tak aby byly chráněny před náhodným nebo úmyslným zničením, ztrátou, manipulací nebo přístupem neoprávněných osob. Bezpečnostní opatření od tropo jsou podle technologického vývoje a organizačních možností trvale kontrolována a zlepšována.

14.5 Zákonodárce vydal k úschově těchto údajů rozmanité povinnosti a lhůty. Po uplynutí těchto lhůt jsou odpovídající údaje, pokud již nejsou nutná ke splnění smlouvy, rutinně mazány. Údaje, tímto nedotčené, jsou mazány, pokud odpadá jejich dříve jmenovaný účel.

14.6 Kompletní informace k ochraně osobních údajů a bezpečnosti najdete na: <http://www.tropo.de/datenschutz/>. tropo si vyhrazuje právo, směrnice k ochraně osobních údajů kdykoliv změnit, doplnit nebo jejich části kdykoliv odstranit.

14.7 Údaje žádosti (jméno a příjmení, jakož i adresa) jsou předávána na Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss, za účelem kontroly kredibility/bonity. To se týká všech, od tropo akceptovaných druhů plateb. Informace k bonitě (zjištěné score hodnoty) na základě matematicko-statistických postupů s využitím adresních dat dostáváme od Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstr. 11, 41460 Neuss. Pokud není možné žádost na základě této informace přijmout, informujeme o tom e-mailem.

## 15. Závěrečná ustanovení



**Přeprava zvířat:** Vztít si sebou domácí zvířata je možné pouze po potvrzení příslušného poskytovatele služeb. V prospektu nebo ostatních médiích udávané časy cesty, nemusí vždy souhlasit s eventuálními sezónními časy v cílových oblastech nebo hotelích. Neúčinnost jednotlivých ustanovení cestovní smlouvy nemá za následek neúčinnost celé cestovní smlouvy. Stejně platí pro tyto cestovní podmínky. Platí německé právo. Soudním místem pro podnikatele, pro osoby, které nemají žádné obecné soudní místo ve vnitrozemí, jakož i osoby, které přenesly po uzavření smlouvy jejich bydliště nebo obvyklé místo pobytu do zahraničí, nebo jejichž trvalé bydliště nebo obvyklé místo pobytu je k okamžiku vznesení žaloby neznámé, jakož i pro pasivní procesy, je sídlo cestovní kanceláře. Obojí neplatí pouze tehdy, když mezinárodní dohody předepisují závazně něco jiného. Tyto cestovní podmínky a odkazy platí pro všechny programy pod značkou tropo. Tyto cestovní podmínky a odkazy platí pro všechny programy pod značkou tropo.

Cestovní kancelář:

tropo GmbH

Elsterstraße 8a

04109 Leipzig

Jednatel: Thomas Meyer

Obchodní rejstřík: Obvodní soud Hamburg, HRB 35939

DIČ: DE273387279