



## **AGB**

### 1. Abschluss des Reisevertrages

1.1. Die Anmeldung ist ein Antrag des Kunden auf Abschluss eines Reisevertrages nachdem er vom Reiseveranstalter über alle erheblichen Informationen für die in Betracht kommende Pauschalreise unterrichtet wurde.

1.2 Die Anmeldung kann in schriftlicher Form; per Email, Fax oder Internet-Formular sowie mündlich oder fernmündlich abgegeben werden. Die Anmeldung gilt auch für alle in der Anmeldung benannten Teilnehmer. Der Anmelder steht für Pflichten der Teilnehmer ein, sofern er ausdrücklich eine entsprechende Verpflichtung erklärt hat.

1.3 Der Vertrag kommt durch die Annahme des Reiseveranstalters zustande. Die Annahme bedarf keiner Form. Die Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter erfolgt bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss.

1.4 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot des Reiseveranstalters vor, an das er für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Reisende innerhalb der Bindungsfrist dem Reiseveranstalter die Annahme erklärt.

### 2. Reisepreis und Bezahlung

2.1. Vor Beendigung der Reise darf eine Anzahlung oder Zahlung auf die Reise nur gegen Aushändigung eines Sicherheitsscheins im Sinne von § 651r BGB erfolgen. Nach Vertragsschluss ist sodann eine Anzahlung binnen 3 Tagen in Höhe von 20% des

Reisepreises zu leisten. Weitere Zahlungen werden vereinbarungsgemäß, die Restzahlung jedoch spätestens 4 Wochen vor Reiseantritt fällig.

2.2 Bei Specials oder Sondertarifen der Fluggesellschaften ist eine Anzahlung in Höhe von ~~Á~~ € 50% des Gesamtreisepreises binnen 3 Werktagen nach Rechnungsdatum fällig. Sollte die Zahlung bis zum Zeitpunkt der Ticketausstellung nicht auf unserem Konto zu verzeichnen sein, behalten wir uns das Recht vor, die Reise zu den üblichen Stornierungsgebühren rückgängig zu machen.

2.3 Ist die Anzahlung oder die Restzahlung des Reisepreises bei Fälligkeit nicht geleistet worden, ist der Reiseveranstalter nach der Setzung einer angemessenen Frist zum Rücktritt vom Reisevertrag berechtigt. Der aufgrund des Rücktritts entstandene Schaden kann gemäß Ziffer 5 dieser Reisebedingungen gegenüber dem Kunden geltend machen.

2.4 Die Anzahlungen und Restzahlungen des Reisepreises können bar, per Überweisung oder per Kreditkarte getätigt werden.

2.5 Bei falschen Altersangaben betreffend die Kinderermäßigung ist der Reiseveranstalter berechtigt, die Differenz zu dem tatsächlichen Reisepreis, der bei korrekter Angabe des Alters zu zahlen gewesen wäre, in Rechnung zu stellen. Den zusätzlichen Bearbeitungsaufwand kann der Veranstalter vom Kunden in einer pauschalen Höhe von 30,00 € ersetzt verlangen. Der Kunden kann sich bezüglich des nicht entstanden bzw. geringeren Schadens entlasten. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass bei einer falschen Altersangabe auch der jeweilige Leistungsträger vor Ort, insbesondere die Fluggesellschaft oder der Beherbergungsbetrieb, berechtigt sind, den Differenzbetrag geltend zu machen.

## 2.6 Mahnung bei Zahlungsverzug

Bei Nichtleistung zum vereinbarten Termin und anschließender Mahnung des Kunden durch den Reiseveranstalter, kann dieser Mahnkosten in Höhe von 15,00 € erheben.

## 3. Leistungen

3.1 Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich ausschließlich aus der Leistungsbeschreibung, insbesondere aus der Hotelausschreibung und aus den darauf beziehenden Angaben in der Reisebestätigung. Die in der Leistungsausschreibung enthaltenen Angaben sind für den Reiseveranstalter bindend. Der Reiseveranstalter kann vor Vertragsschluss eine Änderung der Leistungsbeschreibung erklären, der Reisende ist auf diese Änderung vor der Buchung hinzuweisen. Als verbindliche Leistungsbeschreibung und maßgebliche Ausschreibung gelten ausschließlich Hotel- und Leistungsbeschreibungen des Reiseveranstalters Neon Reisen. Es werden keine Beschreibungen von anderen Veranstaltern oder Hotelguides als Leistungsbeschreibung vereinbart, außer der Veranstalter verweist schriftlich auf Fremdleistungsausschreibung. Nebenabreden (Wünsche, Vereinbarungen), die den Umfang oder Inhalt der vertraglichen Leistungen verändern, erweitern oder beschränken und Sonderwünsche bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch den Reiseveranstalter.

3.2 Änderungen der Flugzeiten, der Streckenführung - auch Zwischenlandungen-, des Fluggeräts und der Fluggesellschaft behält sich der Veranstalter - auch kurzfristig – vor, er hat allerdings dies dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.

3.3 Der Reiseveranstalter weist ausdrücklich darauf hin, dass Direktflüge nicht automatisch "Non-Stop-Flüge" sind, Zwischenlandungen sind mithin möglich.

3.4 Der Reiseveranstalter weist ausdrücklich darauf hin, dass es in einigen Reiseländern abweichende Hoteltarife für Beherbergungsgäste geben kann, die ihren ständigen Wohnsitz in dem jeweiligen Land haben. Die Preise des Veranstalters gelten daher 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 entstehen bzw. die Beherbergung verweigert werden.

#### 4. Kinderermäßigungen

Maßgebend ist das Alter bei Antritt der Rückreise. Unabhängig davon ist jedes mitreisende Kind und dessen Alter bei der Buchung anzugeben. Den Umfang der Kinderermäßigungen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Kinder unter 2 Jahren werden bei Charterflügen im Rahmen von Pauschalarrangements ohne Anspruch auf einen Sitzplatz im Flugzeug unentgeltlich befördert, sofern je Kind eine erwachsene Begleitperson mitreist. Im Rahmen von Pauschalarrangements mit Linienflugbeförderung und bei reinen Flugangeboten (Charter- bzw. Linienflug) werden für Kinder unter 2 Jahren ca. 10 - 20 % der Flugkosten belastet (je nach Fluggesellschaft), ohne Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz. Bei falschen Altersangaben ist der Veranstalter berechtigt die Differenzen zum tatsächlich zu entrichtendem Reisepreis geltend zu machen und darüber hinaus eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- zu fordern. Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedriger Bearbeitungskosten kann vom Reisegast geführt werden.

#### 5. Leistungsänderungen

5.1 Änderungen oder Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die vom Reiseveranstalter nicht zu vertreten sind, sind nur gestattet, soweit sie den Gesamtschnitt der gebuchten Reise nicht wesentlich abändern.

5.2 Gewährleistungsansprüche hinsichtlich der geänderten Leistungen bleiben unberührt.

5.3 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich zu informieren, andernfalls hat er dem Kunden eine kostenlose Umbuchung oder einen kostenlosen Rücktritt anzubieten.

5.4 Im Fall einer wesentlichen Änderung der Reiseleistung ist der Reisende berechtigt,

ohne Kosten vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, soweit es dem Reiseveranstalter möglich ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters über die Änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen.

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

6.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung beim Reiseveranstalter. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

6.2 Tritt der Kunde vom Reisevertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, so kann der Reiseveranstalter Ersatz für die getroffenen Reisevorkehrungen und damit zusammenhängenden Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes sind die ersparten Aufwendungen und mögliche anderweitige Verwendungen des Reiseveranstalters zu berücksichtigen.

6.3 Der Reiseveranstalter kann diesen Ersatzanspruch, wie unten stehend aufgeführt, ab dem Zeitpunkt des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschalieren.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Reiseveranstalter Pauschalreise-Angebote nach dem Prinzip "Packaging" zusammenstellt. Hierbei beinhalten die Reisepakete Leistungen einzelner Leistungsträger, welche im Buchungsfall zu einem Pauschalreisepaket kombiniert werden. Insbesondere werden Tarife der Fluglieferanten verwendet, welche in der Regel nicht oder nur gegen hohe Entgelte umbuchbar bzw. erstattbar sind. Dies gilt auch für die Einzelbuchung eines Fluges oder Hotels. Aufgrund dieser Besonderheiten der gebuchten "Packaging"-Pauschalreise gelten folgende Stornopauschalen:

### a) Flugpauschalreisen

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt	25%
ab dem 30. Tag vor Reiseantritt	40%
ab dem 17. Tag vor Reiseantritt	60%
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt	80%
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise	90% des Reisepreises.

### b) Spezialtarife Flug / Hotel

In Abweichung zu den Stornopauschalen können in einzelnen Fällen (Sondertarife der Fluggesellschaften oder spezielle Hotelangebote) Stornokosten bis zu 100% entstehen. können. Nach Ticketausstellung betragen die Stornokosten grundsätzlich 100%. Gleiches gilt für Hotelbuchungen mit Sondertarifen.

### c) Nur-Flugbuchung

Bucht der Reisende beim Reiseveranstalter nur den Flug, gelten im Verhältnis zwischen

dem Reiseveranstalter und dem Reisendem die Stornopauschalen aus den Bedingungen der gebuchten Fluggesellschaft und des gebuchten Flugtarifes, zuzüglich einer Stornopauschale des Veranstalters in Höhe von 15 % des Betrages, den die Stornopauschale der Fluggesellschaft ausmacht.

#### d) Nur-Hotelbuchung / Bausteinbuchung

Grundsätzlich gelten bei Hotelbuchungen die bei Buchung im System ausgewiesenen individuellen Stornostaffeln. Sofern bei Buchung keine individuellen Stornostaffeln ausgewiesen sind, gelten folgende Pauschalen:

bis zum 15. Tag vor Reiseantritt            25%

ab dem 14. Tag vor Reiseantritt           35%

ab dem 6. Tag vor Reiseantritt            50%

ab dem 2. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 95% des Reisepreises.

Für die Berechnung der vorstehenden Pauschalen ist der Tag maßgeblich, an dem die Rücktrittserklärung des Kunden dem Reiseveranstalter zugeht. Der Kunde kann die Entstehung eines geringeren Schadens nachweisen.

6.4 Die nicht genannten Reisearten werden hinsichtlich der Rücktrittsfolgen entsprechend den in diesen Reisebedingungen entwickelten Grundsätzen behandelt. Dem Reisenden bleibt es unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass ihm kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

6.5 Werden auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise für einen Termin, der innerhalb des zeitlichen Geltungsbereiches der Reiseausschreibung liegt, Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung vorgenommen (Umbuchung), kann der Reiseveranstalter ein Umbuchungsentgelt pro Reisenden erheben.

Die Kosten für Umbuchungen sind insbesondere abhängig vom gewählten Flugtarif. Einige Sondertarife erlauben keine Umbuchungen. Aufgrund dieser Besonderheiten kann das Umbuchungsentgelt nicht pauschaliert werden, sondern wird anhand der tatsächlichen Gegebenheiten ermittelt zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30,00 € des Reiseveranstalters. Die für die Umbuchungen entstehenden Kosten können auf Anfrage vor Buchung der Reise verbindlich mitgeteilt werden. Voraussetzung für eine Umbuchung ist immer, dass die gewünschte geänderte Leistung nach dem Programm des Veranstalters bzw. nach dem Angebot seiner Leistungsträger, insbesondere des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder Beherbergungsbetriebes überhaupt möglich ist.

#### 7. Nicht in Anspruch genommene Leistung

7.1 Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen nicht in Anspruch, so wird sich der Reiseveranstalter bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen und dem Kunden erstatten. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## 8. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

Der Reiseveranstalter kann in folgenden Fällen vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

### 8.1 Ohne Einhaltung einer Frist

Wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung des Reiseveranstalters nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis, er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

### 8.2 Bis 2 Wochen vor Reiseantritt

Bei Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn in der Reiseausschreibung für die entsprechende Reise auf eine Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wird. In jedem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, den Kunden unverzüglich nach Eintritt der Voraussetzung für die Nichtdurchführung der Reise hiervon in Kenntnis zu setzen und ihm die Rücktrittserklärung unverzüglich zuzuleiten. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, hat der Reiseveranstalter den Kunden davon zu unterrichten.

## 9. Beistandspflicht

9.1. Befindet sich der Reisende in Schwierigkeiten, so gewährt Neon Reisen dem Reisenden unverzüglich in angemessener Weise Beistand, insbesondere durch Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung, Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten. Hat der Reisende die den Beistand erfordernden Umstände schuldhaft selbst herbeigeführt, kann Neon Reisen von ihm Ersatz der insoweit tatsächlich entstandenen angemessenen Aufwendungen verlangen.

9.2. Ist eine im Reisevertrag vereinbarte Beförderungsleistung aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände nicht möglich, hat Neon Reisen die Kosten für eine notwendige Beherbergung des Reisenden für einen höchstens drei Nächte umfassenden Zeitraum zu tragen, es sei denn der Leistungserbringer hat nach unmittelbar anwendbaren Regelungen der Europäischen Union dem Reisenden die Beherbergung für einen längeren Zeitraum anzubieten oder die Kosten hierfür zu tragen oder der Reisende gehört zu einem der folgenden Personenkreise und Neon Reisen wurde mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn von den besonderen Bedürfnissen des Reisenden in Kenntnis gesetzt: a) Personen mit eingeschränkter Mobilität im Sinne des Artikels 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, b) Schwangere, c) unbegleitete Minderjährige, d) Personen, die besondere medizinische Betreuung benötigen.

## 10. Beschränkung der Haftung

10.1 Die Haftung von Neon Reisen ist für solche Schäden auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, die

1. keine Körperschäden sind und
2. nicht schuldhaft herbeigeführt werden.

10.2. Gelten für eine Reiseleistung internationale Übereinkünfte oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungserbringer nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entsteht oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, so kann sich Neon Reisen nach § 651p Abs. 2 BGB hierauf berufen.

10.3. Hat der Reisende gegen Neon Reisen Anspruch auf Schadensersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung infolge einer Minderung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften erhalten hat, z.B. aufgrund der europäischen Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004.

## 11. Leistungsstörungen, Mitwirkungspflicht des Reisenden

11.1 Der Reisende ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen mitzuwirken, eventuelle Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

11.2. Der Reisende ist insbesondere verpflichtet, seine Beanstandungen unverzüglich der örtlichen Reiseleistung bzw. örtlichen Agentur (Kontakt: Anschrift, Mail etc.) zur Kenntnis zu geben. Diese ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Unterlässt es der Reisende schuldhaft, einen Mangel entsprechend anzuzeigen, so tritt ein Anspruch auf Minderung nach § 651m BGB oder auf Schadensersatz nach § 651n BGB nicht ein.

11.3 Ansprüche der Verordnung Nr. 261/2004 des europäischen Parlaments und des Rates vom 11.02.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen richten sich gemäß Artikel 4 Abs. 3 und Artikel 5 Abs. 1 c dieser Verordnung ausschließlich gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen und nicht gegen den Reiseveranstalter. Sie sind entsprechend direkt gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen geltend zu machen.

## 12. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung

12.2. Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651k bis 651n BGB verjähren in zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte.

12.3 Die Abtretung von Ansprüchen des Reisenden an Dritte ist ausgeschlossen, es sei denn, der Reisende hat als Anmelder in einer gesonderten Erklärung ausdrücklich versichert, für die vertraglichen Verpflichtungen der übrigen Mitreisenden einzustehen oder es handelt sich für den Reiseveranstalter erkennbar um eine Familienreise.

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

13.1 Der Reiseveranstalter steht dafür ein, den Reisenden spätestens mit der Reisebestätigung über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslands, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten zu informieren.

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

13.3 Der Reisende ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Dokumente oder Impfungen selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten.

*Neon Reisen GmbH, Ausschläger Billdeich 6, 20539 Hamburg*

*Amtsgericht Hamburg: HRB 136797*

*Geschäftsführer: Paul Rawluschko*

Stand Juli 2018