

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



UNSERE VEREINBARUNG MIT IHNEN

Bevor Sie einen Ausflug, eine Aktivität, eine Attraktion oder ein Ticket („Ausflüge“) verbindlich über Ihre Reiseleitung im Reiseziel buchen, ist es uns wichtig, dass Sie alle Buchungsdetails kennen. Daher haben wir alles, was Sie wissen müssen, nachfolgend aufgeführt, damit es keine bösen Überraschungen gibt.

Unsere Vereinbarung mit Ihnen legt fest, was Sie rechtlich von uns erwarten dürfen, wenn Sie einen Ausflug über uns buchen und gilt nur für den Ausflug, der im Reiseziel gekauft und von dem in unseren Broschüren aufgeführten Anbietern angeboten wird. Bitte lesen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sorgfältig vor der Buchung durch, um zu wissen, wie diese sich auf Ihr spezielles von uns zusammengestelltes Ausflugsangebot auswirken.

Unsere Vereinbarung unterliegt den nationalen Gesetzen des Landes, in dem der Ausflug stattgefunden hat. Sollte ein Konflikt der Parteien möglicherweise vor Gericht gebracht werden, stimmen diese Parteien hiermit unter ausdrücklichem Verzicht auf eine andere Rechtsprechung zu, dass diese Vereinbarung sich auf die Gesetzte des jeweiligen Ausflugslandes beruht.

Wir haben größte Sorgfalt walten lassen, um sicherzustellen, dass die von uns angebotenen Ausflüge von effizienten und seriösen Firmen („Leistungserbringern“) durchgeführt werden. Diese Firmen halten lokale Standards und Anforderungen ein.

Sollten Sie uns kontaktieren wollen, senden Sie uns gerne eine E-Mail (hilfe@gotui.com) oder rufen Sie uns unter +49 51135360120 (Deutschland), +43 13856972 (Österreich) und +41 445227961 (Schweiz). Sie erreichen uns täglich von 08:00 bis 20:00 Uhr.

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Sie haben die Möglichkeit, Ausflüge, Aktivitäten, Attraktionen und Ticketdienstleistungen (nachfolgend "Ausflüge" genannt), vorbehaltlich der Annahme dieser Buchungsbedingungen und in Übereinstimmung mit den zum Zeitpunkt der Buchung angezeigten Preisen, Tarifen und Stornierungsbedingungen, zu erhalten.

VOR DER BUCHUNG

Wir geben unser Bestes, um Ihnen so früh wie möglich vor Ihrem Urlaub ein Höchstmaß an Informationen zu unseren Ausflügen übermitteln zu können. Bitte nehmen Sie sich die Zeit, die Informationen in unseren Broschüren zu lesen, damit Sie einen für Sie geeigneten Ausflug buchen können.

Wir verkaufen so viele großartige Ausflüge, dass es uns leider nicht immer möglich ist, über alle Änderungen im Ablauf den Überblick zu behalten. Wenn Sie in unseren Informationen Angaben finden, die nicht ganz richtig sind, teilen Sie uns dies bitte schnellstmöglich mit.

Es ist wichtig, dass Sie (und die von Ihnen mit angemeldeten Teilnehmer):

- i) sicherstellen, dass die uns zur Verfügung gestellten Buchungsdaten korrekt sind;
- ii) uns über jedwede nachträglichen Änderungen informieren, die für Ihre Buchung relevant sind;
- iii) überprüfen, dass Sie über eine geeignete und passende Versicherung für sich und die von Ihnen mit angemeldeten Teilnehmer verfügen, die den gebuchten Ausflug bzw. die gebuchten Ausflüge abdeckt, und dass Sie Ihrer Versicherung alle wichtigen Fakten, einschließlich bekannter gesundheitlicher Beschwerden, mitteilen;
- iv) sich an sämtliche Bedingungen oder Einschränkungen halten, die der Leistungserbringer möglicherweise auferlegt; diese können Alter, Gesundheit, Gewicht und/oder Größe, das Fitnesslevel oder sonstige Aspekte betreffen;
- v) die Ausflugsinformationen aufmerksam lesen, um über notwendige

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Vorkenntnisse, Anforderungen und/oder Leistungsstufen im Bilde zu sein;
vi) verstehen, dass einige Ausflüge ein gewisses Risiko bergen und dass es in Ihrer Verantwortung liegt, sicherzustellen, dass sich der Ausflug für Sie und/oder die von Ihnen mit angemeldeten Teilnehmer eignet;
vii) sicherstellen, dass alle Personen unter 18 Jahren bei dem Ausflug in Begleitung eines Erwachsenen sind.

Die Gruppengrößen für Ausflüge können zwischen 1 und 99 Teilnehmern variieren.

Personen mit eingeschränkter Mobilität

Wenn für den von Ihnen gewählten Ausflug nicht ausdrücklich angegeben ist, dass er sich für Personen mit eingeschränkter Mobilität eignet, so bedeutet dies, dass er ungeeignet ist.

PREISE

Alle Preise sind zu dem in den Broschüren angegebenen Datum korrekt, aber wir behalten uns das Recht vor, diese Preise von Zeit zu Zeit zu ändern. Da wir einige außergewöhnlich günstige Tarife bieten, kann ein Preis, den wir Ihnen angeboten haben, steigen oder fallen, wenn Sie Ihre Buchung zu einem späteren Zeitpunkt vornehmen. Stellen Sie sicher, den von Ihnen gewünschten Ausflug sofort zu buchen, damit wir Ihnen den Preis garantieren können, den Sie gesehen haben.

Der von Ihnen zu zahlende Preis für den Ausflug umfasst:

- sämtliche in der Bestätigungs-E-Mail aufgeführten Leistungen;
- entsprechende lokale Mehrwertsteuer.

Der Preis umfasst keine weiteren Leistungen, die nicht in der Bestätigungs-E-Mail aufgeführt sind.

Von uns akzeptierte Zahlungsarten:

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Mastercard., Visa, Amex und Bargeld.

Wenn die Zahlung per Kredit-/Debitkarte erfolgt, wird der gesamte angegebene Betrag von Ihrer Kredit- oder Debitkarte abgebogen. Die Zahlungsvorgänge auf unserer Website werden durch ein sicheres Zahlungssystem verschlüsselt, das von einigen der weltweit führenden Banken unterstützt wird, zudem ist unsere Website Thawte-zertifiziert. Diese technisch sichere Umgebung stellt sicher, dass Kreditkartendaten nicht abgefangen werden können und nicht an andere als an Finanzinstitute weitergegeben werden, die zur Bearbeitung von Zahlungsanweisungen des Kunden berechtigt sind.

Sollten Sie eine Rechnung benötigen, wird Ihnen diese elektronisch als PDF-Datei per E-Mail zugesandt. Wenn Sie keine elektronische Rechnung erhalten möchten, können Sie sich an den Kundenservice wenden. Wenn wir berechtigte Gründe haben, um anzunehmen, dass es sich bei Ihrer Buchung um eine betrügerische Buchung handelt, behalten wir uns das Recht vor, diese automatisch zu stornieren und eine Benachrichtigungs-E-Mail an die von Ihnen zum Zeitpunkt der Buchung angegebene E-Mail-Adresse zu senden.

VOR IHREM URLAUB

Stellen Sie sicher, Ihre E-Mail mit der Buchungsbestätigung des Ausflugs sorgfältig zu lesen, um sicherzugehen, dass der von Ihnen gebuchte Ausflug für Sie geeignet ist, und nehmen Sie diese Buchungsbestätigung mit in den Urlaub. Sollten Sie unsere Anweisungen nicht befolgen, können wir Ihnen zusätzliche Kosten, die Ihnen daraufhin ggf. entstehen, möglicherweise nicht zurückerstatten.

ÄNDERUNGEN UND STORNIERUNGEN

Wenn Sie Ihre Buchung ändern oder stornieren

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Sie können die Anzahl der auf den Ausflug gebuchten Personen oder das Datum des Ausflugs ändern, indem Sie sich an unseren Kundenservice wenden.

Änderungen und/oder Stornierungen sind für Buchungen, die zum Buchungszeitpunkt als „nicht erstattungsfähig“ ausgeschrieben werden, nicht zulässig.

Wenn Sie die Einzelheiten des Ausflugs ändern, gilt für den geänderten Ausflug der an dem Tag der Änderung gültige Preis. Dies kann ein anderer Preis sein, als bei der ursprünglichen Buchung.

Wenn Sie Ihre Buchung oder einen Teil davon stornieren möchten, können Sie dies tun, indem Sie sich an unseren Kundenservice wenden. Rückerstattungen werden nur bei Stornierungen gewährt, die mindestens 24 Stunden vor der angegebenen Abholzeit erfolgen. Wenn Sie nicht zum Ausflug eintreffen, werden keinerlei Rückerstattungen vorgenommen.

Nach der Stornierung Ihrer Buchung erhalten Sie eine Stornierungsbestätigung per E-Mail. Sollte dies nicht der Fall sein, kontaktieren Sie uns bitte.

Wenn wir Ihre Buchung ändern oder stornieren

Wir sind bestrebt, Ihnen den Ausflug so anzubieten, wie Sie ihn gebucht haben. Dennoch können wir möglicherweise gezwungen sein, den Ausflug zu stornieren, zum Beispiel, wenn dieser nicht von genügend Personen gebucht wurde. Wir behalten uns das Recht vor, Ihren Ausflug unter allen möglichen Umständen zu stornieren. Wenn wir Ihren Ausflug tatsächlich stornieren, können Sie entweder eine Rückerstattung fordern oder einen von uns alternativ angebotenen Ausflug akzeptieren. Wenn der alternative Ausflug einen niedrigeren Preis hat, erstatten wir Ihnen den Differenzbetrag zurück. Wenn Sie sich für den alternativ angebotenen Ausflug entscheiden, bleiben die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihrer Ausflugsbuchung

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



unverändert.

Manchmal kann es vorkommen, dass wir nach Ihrer Buchung des Ausflugs größere Änderungen vornehmen müssen. Sollte dies der Fall sein, werden wir Sie schnellstmöglich darüber in Kenntnis setzen. Sollten die neuen Arrangements nicht Ihren Wünschen entsprechen, können Sie den Ausflug stornieren und wir werden Ihnen die volle Rückerstattung anbieten.

Die von uns angegebenen Zeitabläufe der Ausflüge können Änderungen unterliegen. Ihre Bestätigungs-E-Mail zeigt die zu dem Zeitpunkt aktuellsten Zeitangaben an. Die finalen Zeitangaben entnehmen Sie bitte Ihrem Ticket (einschließlich E-Tickets), welches Sie sofort nach dessen Erhalt sorgfältig überprüfen sollten.

HÖHERE GEWALT

In äußerst seltenen Fällen können wir gezwungen sein, Ihre Ausflugsbuchung aufgrund unvorhergesehener bedeutender Ereignisse (höhere Gewalt) zu ändern oder zu stornieren. Darunter fällt jedes bedeutende Ereignis, welches wir oder der jeweilige Leistungserbringer trotz aller erforderlichen Sorgfalt nicht hätten vorhersehen oder abwenden können und sich unserer zumutbaren Kontrolle entzieht. Solche Ereignisse können politische Auseinandersetzungen, Kriegshandlungen, Kriegsgefahr, Ausschreitungen, zivile Unruhen, (tatsächliche oder angedrohte) terroristische Aktivitäten und deren Folgen, Grenzschließungen, (tatsächliche oder angedrohte) Arbeitskampfmaßnahmen und/oder -auseinandersetzungen, technische Probleme mit Maschinen, Transportmitteln oder Ausrüstung, staatliche Interventionen, Natur- und Atomkatastrophen, Brandfälle, Epidemien, Gesundheitsrisiken und Pandemien, geschlossene und überlastete Flughäfen, Explosionen oder extreme Wetterbedingungen (einschließlich Wirbelstürme) und andere ähnliche Ereignisse umfassen.

Änderungen oder eine Stornierungen Ihres Vertrags aufgrund höherer

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Gewalt sind äußerst selten. Sollten solche Ereignisse dennoch auftreten, findet der unter „Wenn wir Ihre Buchung ändern oder stornieren“ beschriebene Prozess Anwendung und wir erstatten Ihnen den Ausflugspreis komplett zurück.

Selbstverständlich werden wir unter diesen Umständen unser Bestes tun, um Sie zu unterstützen.

IHR AUSFLUG

Bitte nehmen Sie Ihre Buchungsbestätigung und die Kredit- oder Debitkarte, mit der Sie gebucht haben, mit auf den Ausflug. Die Bestätigungs-E-Mail beinhaltet Informationen zum Treffpunkt am Tag des Ausflugs und darüber, was Sie erwartet.

Es ist wichtig, dass Sie und die übrigen von Ihnen angemeldeten Teilnehmer sämtliche Anweisungen, Hinweise und Informationen des Leistungserbringers berücksichtigen, insbesondere wenn es dabei um die Gesundheit und Sicherheit Ihrer eigenen Person sowie der übrigen Teilnehmer geht.

Sollten Sie an dem Tag des Ausflugs irgendwelche Probleme haben, setzen Sie den Leistungserbringer bitte darüber in Kenntnis, damit dieser Ihnen helfen kann. Wenn Sie ihn nicht darüber informieren, können wir Ihnen später möglicherweise auch nicht helfen.

Wenn Sie eine Beschwerde bezüglich Ihres Ausflugs einreichen wollen, müssen Sie den Leistungserbringer unverzüglich darüber in Kenntnis setzen. Wenn dieser das Problem nicht sofort lösen kann und kein Mitarbeiter unseres Teams verfügbar ist, sollten Sie sich über die auf Ihrem Ticket angezeigten Kontaktdaten mit uns in Verbindung setzen, damit wir Ihnen helfen können.

Wenn Sie nach Ihrer Rückkehr nach Hause immer noch nicht zufrieden

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



sind, müssen Sie unseren Kundenservice (hilfe@gotui.com) innerhalb von 28 Tagen nach dem Ausflug kontaktieren, damit Ihre Beschwerde ordnungsgemäß untersucht werden kann. Bitte schreiben Sie die Nummer Ihrer Ausflugsbestätigung in Ihren Brief/Ihre E-Mail und geben Sie die Telefonnummern an, über die Sie tagsüber und abends zu erreichen sind. Wenn Sie uns nicht die Möglichkeit geben, das Problem vor Ort zu lösen, indem Sie den Ausflugsanbieter darüber in Kenntnis setzen oder uns alternativ anrufen und darüber informieren, können wir Ihrer Beschwerde möglicherweise nicht stattgeben.

Wir behalten uns das Recht vor, Sie als Kunden abzulehnen oder Ihnen eine weitere Geschäftsbeziehung zu verweigern, wenn wir oder eine andere zuständige Person Grund zu der Annahme haben, dass Ihr Verhalten störend ist, unnötige Unannehmlichkeiten verursacht bzw. bedrohlich oder beleidigend ist, oder dass durch Sie Sachschäden verursacht werden, andere Teilnehmer des Ausflugs oder unsere Mitarbeiter oder Vertreter gestört, belästigt, verärgert oder telefonisch, schriftlich oder in Person einem Risiko oder einer Gefahr ausgesetzt werden.

Bezüge auf „Sie“ oder „Ihnen“ umfassen in diesem Abschnitt sämtliche von Ihnen angemeldeten Personen.

Die Bedingungen Ihres Tickets

Wenn Sie auf dem Luft-, See- oder Flussweg reisen, kann Ihr Ausflug an bestimmte internationale Abkommen gebunden sein. Sie stimmen zu, dass die jeweiligen Beförderungsbedingungen des Transportunternehmens bei diesem Ausflug für Sie verbindlich sind. Bei Buchung Ihrer Beförderung legen wir die Bedingungen dieser internationalen Abkommen sowie die Beförderungsbedingungen der Transportunternehmen zugrunde. Sie erklären sich damit einverstanden, dass all diese Bedingungen ein Bestandteil Ihres Vertrags mit uns sowie mit dem Transportunternehmen darstellen. Wenn Sie es wünschen, stellen wir Ihnen vollständige Kopien dieser Abkommen zur Verfügung.

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



DATENSCHUTZ

Wir wissen, wie wichtig Datenschutz im Internet ist, und nehmen diesen deshalb äußerst ernst. Beim Buchungsvorgang werden wir diverse personenbezogene Daten anfordern, wie etwa Ihren Namen und ggf. die Namen und E-Mail-Adresse der von Ihnen mit angemeldeten Teilnehmer. Sämtliche gesammelten Daten werden gemäß unserer Datenschutzrichtlinie verarbeitet. Wenn Sie den Ausflug bei uns buchen, gestatten Sie uns die Verarbeitung der personenbezogenen Daten Ihrer eigenen Person sowie der weiteren Mitglieder Ihrer Reisegruppe.

TUI VALUE GUARENTEE – UNSERE PREIS-LEISTUNGS-GARANTIE

Alle Ausflüge stehen unter unserer Preis-Leistungs-Garantie – damit geben wir Ihnen das Versprechen, dass Sie den exakt gleichen Ausflug nirgendwo anders zu einem besseren Preis finden. Und wenn dem doch so sein sollte, erstatten wir Ihnen die Differenz vorbehaltlich der nachstehend aufgeführten Bedingungen:

Bedingungen der Preis-Leistungs-Garantie: Diese Garantie gilt für TUI Ausflüge. Um die Rückerstattung der Preisdifferenz verlangen zu können, müssen Sie den Nachweis über den günstigeren Ausflug mehr als 24 Stunden vor Beginn des Ausflugs einreichen*. Als dokumentierter Nachweis kann jedes veröffentlichte Material vorgelegt werden, bei dem alle Leistungsbedingungen des Ausflugs explizit nachvollzogen werden können (z.B. eine aktuelle gedruckte Broschüre oder ein Screenshot einer Website mit gültiger URL). Der jeweilige Ausflug darf nicht Teil eines Paketprodukts sein und muss mit dem auf gotui.com angebotenen Ausflug in Bezug auf folgende Details identisch sein: Währung, Ausflugsverlauf, Inhalt, Stopps, Dauer des Ausflugs, Busqualität, Sprache und Anzahl der gesprochenen Sprachen sowie den angebotenen Service. Die Ausflüge müssen in der gleichen Kalenderwoche (Mo - So) stattfinden. Die Preis-Leistungs-Garantie kann nicht für nicht lizenzierte/illegale Anbieter geltend gemacht werden und schließt Sonderangebote aus.

GOTUI

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



Die folgenden Leistungen gelten im Sinne der Preis-Leistungs-Garantie nicht als Ausflüge und sind daher von der Preis-Leistungs-Garantie ausgeschlossen: Flug-Extras, Flugtickets, VIP-Flughafenservice, VIP-Lounges, Transfers, Merchandise, Kinderbetreuungs-Extras, Mietwagen, Fahrzeugvermietung, Servicegebühren, Golf-Extras, Hochzeit-Extras, Hotelupgrades, Unterhaltungsspiele und/oder Veranstaltungsticket-Vorauszahlungen. Darüber hinaus gilt die Wertgarantie nicht für Tickets für Themenparks in Florida (USA).

*Für Gäste, die Ihren Ausflug mehr als 2 Wochen vor dem Ausflugsdatum buchen, muss jeder Anspruch innerhalb einer Woche ab dem Zeitpunkt der Buchung geltend gemacht werden.

KONTAKT

Wenn Sie eine Korrespondenz mit uns angefordert haben, kommunizieren wir mit Ihnen über die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Zum Beispiel, um Ihnen eine/ein E-Bestätigung, E-Ticket, E-Stornierung, etc. zur Verfügung zu stellen. Wir gehen davon aus, dass Ihre E-Mail-Adresse korrekt ist und dass Sie die Risiken verstehen, die mit der Nutzung dieser Form der Kommunikation verbunden sind. Bitte beachten Sie, dass Sie uns, wie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben, ggf. noch über unseren Kundenservice oder schriftlich kontaktieren müssen.