



## Allgemeine Buchungs- und Zahlungsbedingungen

Lieber Kunde,

Völkel incoming vermittelt Reiseleistungen an Reiseveranstalter und bietet Reiseleistungen an. Völkel incoming ist nicht Reiseveranstalter im Sinne des Reiserechts. Wir erbringen unsere Leistungen unter Zugrundelegung der nachstehenden Bedingungen:

### 1. Anmeldung und Reisebestätigung

1.1 Mit Ihrer Buchung bieten Sie der Völkel incoming den Abschluss des Vertrages verbindlich an. Dies muss in Schrift- oder Textform, das heißt per Brief, per Fax oder E-Mail erfolgen.

1.2 Für die Völkel incoming wird der Vertrag verbindlich, wenn sie Ihnen die Buchung und den Preis für die Reiseleistung schriftlich oder in Textform bestätigt.

1.3 Weicht der Inhalt der Bestätigung der Völkel incoming vom Inhalt der Anmeldung ab, so liegt ein neues Angebot vor, an welches Völkel incoming für die Dauer von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie nicht innerhalb dieser 10 Tage gegenüber Völkel incoming widersprechen. Völkel incoming wird auf die Widerspruchsfrist gesondert hinweisen.

### 2. Zahlung

2.1 Völkel incoming behält sich vor, für Reservierungen bei Vertragsabschluss oder danach eine angemessene Vorauszahlung (Deposit) zu verlangen. Die Höhe des Deposits und der Zahlungstermin werden im Vertrag schriftlich vereinbart. Die Anzahlung wird selbstverständlich auf den Reisepreis angerechnet. Ohne einzelvertragliche Vereinbarung ist Völkel incoming berechtigt, eine Vorauszahlung i.H. von 20 % des Reisepreises zu verlangen.

Die Kosten für eine durch Völkel incoming vermittelte Versicherung werden in voller Höhe zusammen mit der Anzahlung fällig und sind in keinem Falle - auch nicht anteilmäßig nach der Stornostaffel in Ziffer 4.1- von Völkel incoming zurückzuerstatten.

Rechnungen ohne Fälligkeitsdatum sind binnen 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Voucher (Wert-Gutscheine für vermittelte Leistungen) werden Ihnen unverzüglich nach Eingang des Rechnungsbetrages per E-Mail zugesandt. In Ihrem eigenen Interesse bitten wir Sie, die Voucher nach Erhalt sorgsam zu prüfen. Es ist erforderlich, die ausgestellten Voucher dem Hotel, dem Guide oder sonstigen Leistungsgebern bei Anreise vorzulegen. Wenn Sie bevorzugen, Ihren eigenen Voucher einzusetzen, vermerken Sie darauf bitte: „Reservierung und Bezahlung durch Völkel incoming.“

2.2 Bei Zahlung per Kreditkarte (akzeptiert werden Visa, Master-/Eurocard) erhöht sich der zu zahlende Gesamtbetrag um eine Kreditkartengebühr von 3%. Völkel incoming behält sich vor, etwaige höhere Bearbeitungsgebühren der jeweiligen Banken in Rechnung zu stellen.

2.3 Rücktritts- und Umbuchungsgebühren sind sofort fällig. Bei der Übergabe eines Mietwagens oder einer Ferienwohnung darf der Leistungsgeber für die von Ihnen zu zahlenden Nebenkosten und eventuell entstehenden Schäden eine angemessene Kautions verlangen.

2.4 Sollten Sie trotz Mahnung mit Nachfristsetzung fällige Zahlungen nicht oder nicht vollständig leisten, ist Völkel incoming berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und als Entschädigung Rücktrittsgebühren gemäß Ziffer 4.1 zu verlangen. Dies gilt nicht, wenn zu diesem Zeitpunkt bereits erhebliche Reisemängel vorliegen.

### **3. Leistungen und eventuelle Änderungen**

3.1 Vertraglich vereinbarte Leistungen sind ausschließlich die Angaben in der Reisebestätigung und Rechnung.

3.2 Angebote sind an eine Mindestteilnehmerzahl geknüpft. Bei Nichterreichen dieser Mindestteilnehmerzahl behält sich Völkel incoming vor, den Leistungspreis in einem branchenüblichen, für Sie zumutbaren Rahmen anzupassen.

### **4. Rücktritt des Kunden, Umbuchungen, Ersatzpersonen**

4.1 Treten Sie vom Vertrag zurück oder nehmen Sie die gebuchte Leistung nicht in Anspruch, kann Völkel incoming, wenn einzelvertraglich nichts anderes vereinbart ist, für die getroffenen Reisevorkehrungen und ihre Aufwendungen Ersatz verlangen. Der Ersatzanspruch der Völkel incoming ist unter Berücksichtigung der gewöhnlich ersparten Aufwendungen und möglicher anderweitiger Verwendung pauschaliert gem. nachstehender Staffelung. Dabei bleibt Ihnen der Nachweis niedrigerer oder nicht entstandener Kosten unbenommen. Die Stornogebühren betragen pro Person in % des jeweiligen Reisepreises\*:

bis zum 42. Tag vor Reiseantritt kostenfrei

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 10% (mind. 50 EUR)

bis zum 21. Tag vor Reiseantritt 40%

bis zum 14. Tag vor Reiseantritt 50%

bis zum 07. Tag vor Reiseantritt 80%

bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 100%.

\* (diese Konditionen gelten nicht während Messen, Konferenzen oder anderen Events)

Stornogebühren während Messen, Konferenzen und Events weichen von den o.g. Stornogebühren ab. Wenn im Angebot/Bestätigung nicht anders angegeben, gelten folgende Stornokosten pro Person in % vom Reisepreis:

bis zum 180. Tag vor Reiseantritt kostenfrei

bis zum 120. Tag vor Reiseantritt 20%

bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 100%.

4.2 Sollen auf Ihren Wunsch nach Buchung der Reise Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart vorgenommen werden, so entstehen in der Regel die gleichen Kosten wie bei einem Rücktritt Ihrerseits. Für Umbuchungen können daher die unter 4.1 aufgeführten Stornobedingungen/Gebühren angewandt werden. Bei anderweitigen, geringfügigen Änderungen kann Völkel incoming eine Bearbeitungsgebühr von 50 EUR pro Vorgang verlangen.

4.3 Rücktritts-, Umbuchungs- und Änderungserklärungen können formlos, sollten jedoch in Ihrem eigenen Interesse und aus Beweisgründen schriftlich erfolgen.

### **5. Nicht in Anspruch genommene Leistungen**

Nehmen Sie einzelne Leistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen Gründen nicht in Anspruch, so wird sich Völkel incoming bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt.

### **6. Kündigung wegen höherer Gewalt**

6.1. Bezüglich der Kündigung des Reisevertrages wegen höherer Gewalt findet § 651j BGB entsprechende Anwendung. Dieser hat folgenden Wortlaut:

(1) Wird die Reise infolge bei Vertragsschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Vertrag allein nach Maßgabe dieser Vorschrift kündigen.

(2) Wird der Vertrag nach Absatz 1 gekündigt, so findet die Vorschrift des § 651e Abs. 3 Satz 1 und 2, Abs. 4 Satz 1 Anwendung. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.

## **7. Gewährleistung und Schadensersatz**

7.1 Wird die Reiseleistung nicht vertragsgemäß erbracht, so können Sie Abhilfe verlangen. Dazu bedarf es – unbeschadet der vorrangigen Leistungspflicht der Völkel incoming - Ihrer Mitwirkung. Deshalb sind Sie verpflichtet, alles Ihnen Zumutbare zu tun, um zur Behebung der Störung beizutragen und einen eventuell entstehenden Schaden möglichst gering zu halten bzw. ganz zu vermeiden. Insbesondere sind Sie verpflichtet, Ihre Beanstandungen unverzüglich anzuzeigen. Setzen Sie sich hierfür bitte direkt mit Völkel incoming in Verbindung. Völkel incoming ist berechtigt, auch in der Weise Abhilfe zu schaffen, dass sie eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbringt. Die Abhilfe kann sie auch verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Senden Sie Völkel incoming bitte erforderlichenfalls ein Telefax (+49(0)5066-700084), eine Mail ([info@voelkel-incoming.de](mailto:info@voelkel-incoming.de)) oder rufen Sie an unter (+49(0)5066-7000-0).

7.2 Für die Dauer einer nicht vertragsgemäßen Erbringung der Leistung können Sie eine entsprechende Herabsetzung des Leistungspreises verlangen (Minderung). Die Minderung tritt nicht ein, soweit Sie es schuldhaft unterlassen haben, den Mangel gemäß vorstehender Ziffer 7.1 anzuzeigen.

7.3 Wird die Reise infolge eines Mangels erheblich beeinträchtigt und leistet Völkel incoming innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe, obwohl Sie diese verlangt haben, können Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen den Vertrag kündigen und/oder, soweit Völkel incoming den Mangel der Leistung zu vertreten hat, Schadenersatz geltend machen. Bei einer Kündigung aus von Völkel incoming nicht zu vertretenden Gründen schulden Sie den auf die in Anspruch genommenen Leistungen entfallenden Teil des Reisepreises.

## **8. Haftung**

8.1 Völkel incoming haftet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns für  
- die Richtigkeit der gemäß Ziffer 3.2 in den Vertrag einbezogenen Leistungsbeschreibungen,  
- die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Leistungen, jedoch nicht für Angaben in Hotel- oder Orts-Prospekten.

8.2 Die vertragliche Haftung der Völkel incoming für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist insgesamt auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,

- a) soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder
- b) soweit die Völkel incoming für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

8.3 Für alle gegen die Völkel incoming gerichteten Schadenersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist die Haftung für Sachschäden je Reisendem und Reise auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Möglicherweise jeweils darüber hinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach dem Montrealer Abkommen bleiben von diesen Beschränkungen unberührt. Ihnen wird in diesem Zusammenhang im eigenen Interesse der Abschluss einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung empfohlen.

8.4 Die Völkel incoming haftet nicht für Leistungsstörungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- u. Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung/Rechnung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners so als Fremdleistungen gekennzeichnet werden, dass sie für Sie erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen der Völkel incoming sind.

## **9. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung**

9.1 Ihre vertraglichen Ansprüche wegen Mängeln der Reise (in entsprechender Anwendung der §§ 651c bis 651f BGB) müssen Sie innerhalb eines Monats gerechnet von dem auf den Tag des vertraglich vorgesehenen Reiseendes folgenden Tag geltend machen. Fällt der letzte Tag auf einen Sonntag, einen am Erklärungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder einen Samstag, so gilt der nächste Werktag als Fristende. Nach Ablauf der Frist können Sie Ansprüche nur geltend machen, wenn Sie ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert waren. Ansprüche sollten in Ihrem eigenen Interesse schriftlich geltend gemacht und der Völkel incoming an folgende Adresse zugesandt werden:

Völkel incoming - Travel & Destination Management, Inh. Renate Völkel-Hanne, Steinstr. 15, 31157 Sarstedt

9.2 Ihre Ansprüche verjähren in einem Jahr beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und Sie von den anspruchsbegründenden Tatsachen Kenntnis erlangt haben oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangt haben müssten, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf einer Verletzung von Leben, körperlicher Gesundheit oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung seitens Völkel incoming. Schweben zwischen Ihnen und Völkel incoming Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis Sie oder die Völkel incoming die Fortsetzung der Verhandlungen verweigern. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in 3 Jahren.

9.3 Die Abtretung von Ansprüchen gegen die Völkel incoming ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht unter mitreisenden Familienangehörigen.

## **10. Gerichtsstand**

Gerichtsstand für Vollkaufleute, für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben, sowie für Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist Hildesheim.

## **11. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Reisevertrages zur Folge.

## **12. Datenschutz und Sonstiges**

Alle personenbezogenen Daten, die Sie der Völkel incoming zur Abwicklung Ihrer Reise zur Verfügung stellen, sind gemäß Bundesdatenschutzgesetz gegen missbräuchliche Verwendung geschützt. Mündliche Absprachen sind meist nachträglich nicht mehr beweisbar. Aus diesem Grund kann Völkel incoming mündliche Absprachen nur dann anerkennen, wenn sie von ihr schriftlich bestätigt worden sind. Die Berichtigung von Druckfehlern und offensichtlichen Rechenfehlern bleibt vorbehalten.