ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN der tropo GmbH

Gültig für Buchungen ab 02.05.2016

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 a-m 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 Generali Versicherungs-AG, München, 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, wobei die unter Ziffer 2.6 genannte Kreditkartengebühr entfällt.

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 Reiseteilnehmer) 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 Reiseteilnehmer). Bei Zahlung mit Kreditkarte fällt zusätzlich zum angezeigten Reisepreis eine Kreditkartengebühr in Höhe von 1% des Gesamtreisepreises an, die mit der Anzahlung abgebucht wird. Dieser Betrag unterliegt der kaufmännischen Rundung. 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 oder zwischen An- und Restzahlung weniger als 7 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 Lastschrifteinzug („Pre-Notifikation“), spätestens jedoch bis einen Tag vor Fälligkeit der Lastschrift. Diese Information kann auch zugleich für mehrere Lastschrifteinzüge (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 Sondergepäcks 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 Flugbuchungscodes (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 Flugbuchungscodes (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.

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 mit einschließen 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 Reisetermins, 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 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 schuldhafte Falschinformation von tropo bedingt. Hinweise hierzu finden sich unter 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 (BDGS) 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.

Veranstalter:

tropo GmbH
Mönckebergstraße 27
20095 Hamburg

Geschäftsführer: Frank Riecke, Julius Kirscheneder
Handelsregister:
Amtsgericht Hamburg, HRB 115167

Stand: Mai 2016