

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN



## Bollig Tours s.à.r.l.

Die Reisebedingungen sind Vertragsbestandteil, ergänzen die gesetzlichen Regelungen für Reiseveranstalter und regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Kunde und Reiseveranstalter. Sie sind, sofern rechtswirksam vereinbart, Bestandteil des zwischen Ihnen (Kunde) und Bollig Tours (Reiseveranstalter) geschlossenen Reisevertrages.

### 1. Abschluss des Reisevertrages

Mit der Reiseanmeldung bietet der Kunde Bollig Tours den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an, die Reisebeschreibung (im Katalog, Flyer, Website, Internet) geht dieser Vertragserklärung voraus und enthält wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen sowie Informationen, die für die jeweilige Reise erheblich sind. Die Anmeldung ist mittels Anmeldeformulars oder formfrei (schriftlich, auf elektronischem Weg, mündlich oder fernmündlich) möglich, der Kunde ist bis zum Zugang der deckungsgleichen Annahme seiner Reiseanmeldung maximal zehn Tage an sein Angebot gebunden. Der Kunde verpflichtet sich, Bollig Tours alle benötigten Informationen (z.B. Namen laut Reisepass) vollständig und korrekt anzugeben, sowohl für den Anmelder wie für seine Mitreisenden. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss stellt Bollig Tours dem Kunden eine Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) zu. Mit dem Zugang dieser Reisebestätigung kommt der Reisevertrag verbindlich zustande. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von der Anmeldung ab, liegt ein neues Angebot vor, an das Bollig Tours für eine Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn der Kunde das neue Angebot innerhalb dieser Frist schriftlich bestätigt bzw. die Annahme des geänderten Vertrages ausdrücklich bestätigt oder eine Anzahlung leistet. Reisevermittler (Reisebüros) oder Leistungspartner (z.B. Hotels) sind nicht von Bollig Tours ermächtigt, vom Reisevertrag oder vom Inhalt der Reiseausschreibung oder dieser Reisebedingungen abweichende Vereinbarungen zu treffen oder Zusicherungen zu machen die über den Vertragsinhalt hinausgehen.

Online-Buchungen von Erlebnistouren: Bollig Tours weist darauf hin, dass für Online-Buchungen der auf der Internetseite angebotenen Erlebnistouren, kein Widerrufsrecht besteht. Ab dem Moment der Buchung (Button „Jetzt buchen“) finden die für die jeweilige Erlebnistour geltenden und in der jeweiligen Ausschreibung veröffentlichten Stornobedingungen Anwendung.

### 2. Vertragliche Leistungen und Preise, Leistungsänderungsvorbehalt

Der Vertragsinhalt ergibt sich aus der Reiseanmeldung, der maßgeblichen Reiseausschreibung und der Reisebestätigung sowie eventueller Sondervereinbarungen. Stellt Bollig Tours einen individuellen Reiseverlauf zusammen, ergibt sich der Leistungsumfang aus diesem konkret erstellten Angebot und der zugehörigen Reisebestätigung. In der Reiseausschreibung erwähnte „Gelegenheit“ oder „Möglichkeit“ sind nicht Bestandteil der vereinbarten Leistungen und eventuell damit verbundene Kosten sind nicht im Reisepreis enthalten. Die Preise gelten, sofern nicht anders angegeben, pro Person. Beantragungen von Visa oder ähnlichen Dokumenten, die Bollig Tours gemäß der Reisebestätigung übernimmt, erfolgen im Auftrag des Kunden (Geschäftsbesorgung). Die Erteilung von Visa durch die zuständigen Behörden ist nicht Bestandteil der Leistungsverpflichtung von Bollig Tours. Bei der Planung der Reisen hat Bollig Tours die Rahmenbedingungen und ihre Entwicklung, soweit vorhersehbar, berücksichtigt und einkalkuliert. Durch hoheitliche Maßnahmen, sicherheitsrelevante Entwicklungen, Natur- und Witterungseinflüsse sowie Änderungen der Flugpläne kann es zu Abweichungen von der ursprünglichen Planung kommen. Bollig Tours behält sich daraus resultierende notwendige Änderungen im angemessenen Umfang vor und bemüht sich, die Kunden frühzeitig von solchen Änderungen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) zu unterrichten. Unberührliche, rechtzeitige und ordnungsgemäß mitgeteilte vorbehaltene Änderungen werden Vertragsinhalt.

Bei signifikanten Änderungen des Vertrags, vor Reiseantritt, kann Bollig Tours den Kunden spätestens 21 Tage vor Reisebeginn auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die signifikanten Änderungen (oder eine alternative Pauschalreise) anzunehmen oder kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Nimmt der Kunde das Angebot ausdrücklich an, oder lässt die Frist verstreichen, gelten die signifikanten Änderungen als angenommen. Beim Rücktritt erhält er unverzüglich seine bereits geleisteten Zahlungen zurück.

Leistungen, die als Fremdleistungen von Bollig Tours vermittelt werden und vom Kunden getrennt ausgewählt wurden (z.B. Mietwagen, Ausflüge, Zubucher-Reisen), werden in der Reisebeschreibung und Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen gekennzeichnet. Diese eindeutig gekennzeichneten Fremdleistungen sind nicht Bestandteil der Pauschalreise des Veranstalters Bollig Tours.

### 3. Anzahlung, Zahlung, Kundengeldabsicherung

**3.1.** Bei Reiseanmeldung bzw. spätestens mit Zugang der Reisebestätigung ist eine Anzahlung in Höhe von 25% bzw. der auf der Reisebestätigung aufgeführte Betrag zu zahlen. Die Restzahlung ist spätestens 21 Tage vor Reiseantritt fällig. Bei kurzfristigen Buchungen (bis zu vier Wochen vor Reiseantritt) ist sofort der Gesamtpreis fällig. Ohne vollständige Zahlung des gesamten Reisepreises besteht kein Anspruch auf Erbringung der Reiseleistung durch Bollig Tours. Die Reiseunterlagen werden in der Regel ca. zehn Tage vor Reisebeginn, jedoch erst nach Eingang des vollständigen Reisepreises, versandt. Versicherungspolice wird erst nach Abschluss der Versicherung zu zahlen.

**3.2.** Bei der Buchung von Erlebnistouren ist der Gesamtpreis sofort fällig.

**3.3.** Bollig Tours s.à.r.l. gewährt über den „Fond de Garantie Voyages Luxembourgeois“ (Société coopérative | 7, rue Alcide de Gasperi | L-1615 Luxembourg) eine Garantie für die Erstattung aller Zahlungen, die von Reisenden oder in deren Namen geleistet werden, falls die vom Reisenden gebuchten Dienstleistungen aufgrund einer Insolvenz des Reiseveranstalters nicht erbracht werden können (Schutz der Kundengelder, Art. L225-15 des luxemburgischen Verbraucherschutzgesetzes). Die zuständige staatliche Behörde ist das Ministère de l'Economie, Direction générale PME, 19-21 Blvd. Royal, L-2449 Luxembourg, T. +352 247-74700, E-Mail [travel@deco.etat.lu](mailto:travel@deco.etat.lu), diese kann von den Reisenden kontaktiert werden, wenn Ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der Bollig Tours s.à.r.l. verweigert werden.

### 4. Preisänderungen nach Vertragsabschluss

Bollig Tours ist berechtigt, gemäß Artikel L.225-8 des luxemburgischen Verbraucherschutzgesetzes, den bestätigten Reisepreis zu erhöhen, soweit die begehrte Erhöhung sich unmittelbar aus einer der folgenden nach Vertragsabschluss erfolgten Gründen ergibt a) Änderung des Preises für die Beförderung des Reisenden aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger, b) Änderung der Steuern oder sonstiger Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen die von einem Dritten erhoben werden, der nicht direkt an der Durchführung der Pauschalreise beteiligt ist (Touristenabgaben, Flughafen- oder Hafengebühren sowie Sicherheitsgebühren im Zusammenhang mit der Beförderung, Einreise-, Aufenthalts- und Eintrittsgebühren, c) Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse. Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises verlangen sofern eine begehrte Senkung sich unmittelbar aus einer nach Vertragsabschluss vor Reiseantritt erfolgten Änderung der in Satz 1 aufgeführten Positionen ergibt und dies zu niedrigeren Kosten für Bollig Tours führt. Bollig Tours behält sich vor, die dadurch möglicherweise entstehenden Verwaltungskosten vom Erstattungsbetrag abzuziehen. Bollig Tours muss eine solche Preiserhöhung spätestens 21 Tage vor Reisebeginn mit Angabe des Erhöhungsgrundes auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) klar und verständlich mitteilen. Preiserhöhungen ab 20 Tagen vor Reisebeginn sind unwirksam. Eine Preiserhöhung von bis zu 8% ist einseitig wirksam. Bei einer Preiserhöhung von mehr als 8% kann Bollig Tours den Kunden spätestens 21 Tage vor Reisebeginn auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die Preiserhöhung anzunehmen oder kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Nimmt der Kunde das Angebot ausdrücklich an oder lässt die Frist verstreichen, gilt die Preiserhöhung (oder eine alternative Pauschalreise) als angenommen. Beim Rücktritt erhält er unverzüglich seine bereits geleisteten Zahlungen zurück.

### 5. Rücktritt durch den Kunden, Umbuchung, Ersatzteilnehmer

Der Kunde hat das Recht, jederzeit vor Reiseantritt vom Reisevertrag zurückzutreten, maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei Bollig Tours. Die Rücktrittserklärung muss schriftlich auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) erfolgen. Ein Nichtantritt der Reise (No-Show) wird wie ein Rücktritt gewertet. Das Recht zum kostenfreien Rücktritt besteht nur a) wenn eine Preiserhöhung von mehr als 8% vorliegt (siehe Ziffer 4), b) bei einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Bestandteils der Reise (siehe Ziffer 2), c) bei einer erheblichen Beeinträchtigung der Durchführung der Pauschalreise bzw. der Beförderung von Personen an deren Bestimmungsort durch außergewöhnliche Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe. Ansonsten zieht der Rücktritt des Kunden (Storno) einen Entschädigungsanspruch nach sich. Es bleibt dem Kunden vorbehalten nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Ausgehend vom Gesamtpreis betragen die Stornokosten

(sofern nicht einzelvertraglich andere Bestimmungen zur Geltung kommen, z.B. bei Reisen mit mehrtägigen Schiffsfahrten oder bei speziellen Reisen):

Bei Rücktritt bis 95 Tage vor Reisebeginn 15% des Gesamtpreises

Bei Rücktritt ab 94 Tagen bis 65 Tage vor Reisebeginn 25% des Gesamtpreises

Bei Rücktritt ab 64 Tagen bis 35 Tage vor Reisebeginn 35% des Gesamtpreises

Bei Rücktritt ab 34 Tagen bis 15 Tage vor Reisebeginn 75% des Gesamtpreises

Bei Rücktritt ab 14 Tagen bis 8 Tage vor Reisebeginn 90% des Gesamtpreises

Bei Rücktritt ab 7 Tagen bis 1 Tag vor Reisebeginn 100% des Gesamtpreises

Am Tag des Reisebeginns und bei Nicht-Erscheinen (NoShow): 100% des Gesamtpreises.

Ausgestellte Flug-/Zug-/Eintrittstickets/Theaterkarten etc., Versicherungen, Visa: 100%.

Für eintägige Erlebnistouren gelten abweichende Stornofristen und -kosten. Bollig Tours weist vorvertraglich bei der jeweiligen Erlebnistour auf diese hin, damit der Kunde vor der „zahlungspflichtigen Buchung“ klar und deutlich darüber informiert wird.

**5.1.** Vertragsübertragung: gemäß Artikel L.225-7 des luxemburgischen Verbrauchergesetzes kann der Kunde innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn, verlangen, dass an seiner Stelle ein Dritter, der alle für diesen Vertrag geltenden Bedingungen erfüllt) seine Stelle einnimmt (inklusive aller Rechten und Pflichten). Bollig Tours kann dem widersprechen, wenn der Dritte den besonderen Reiseanforderungen nicht genügt oder wenn gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen dem entgegenstehen. Im Falle der Vertragsübertragung haften der ursprüngliche Reisende und der Ersatzteilnehmer gesamtschuldnerisch für den Reisepreis und die durch die Vertragsübertragung entstehenden Mehrkosten. Bollig Tours muss die Kosten für diese Vertragsübertragung klar definieren.

**5.2.** Umbuchungen (z.B. von Reiseterrain, Reiseziel, Unterkunft, Beförderungs- oder Tarifart, Buchungsklasse bei Flugreisen) sind grundsätzlich nur durch Rücktritt vom Reisevertrag (Storno) und gleichzeitige Neubuchung möglich, Voraussetzung ist die Verfügbarkeit der Leistungen. Bei geringfügigen Änderungen kann Bollig Tours eine Bearbeitungsgebühr von mindestens 50,00 € (pro Person) verlangen.

**5.3.** Fallen durch vom Kunden zu vertretende Umstände ohne mitwirkendes Verschulden von Bollig Tours bei der Vorbereitung oder Durchführung der Reise zusätzliche Kosten für vertraglich vereinbarte Leistungen an (z.B. wegen einer kostenpflichtigen Flugticketänderung aufgrund von fehlerhaften oder unvollständigen Namensangaben des Kunden) kann Bollig Tours verlangen, dass der Kunde diese ersetzt. Für den Mehraufwand kann Bollig Tours eine Bearbeitungsgebühr von mindestens 50,00 € (pro Person) verlangen.

**5.4.** Nimmt ein Kunde einzelne Reiseleistungen, die von Bollig Tours ordnungsgemäß angeboten wurden, aufgrund von vorzeitiger Rückreise, Krankheit oder anderen Gründen, die ausdrücklich von ihm selbst zu vertreten oder zuzurechnen sind, nicht in Anspruch, so besteht kein Anspruch auf anteilige Rückerstattung des Reisepreises.

**5.5.** Namensänderungen: Jede Namensänderung nach verbindlicher Buchung ist schriftlich bei Bollig Tours zu beantragen und zieht eine Bearbeitungsgebühr von mindestens 25,00 € pro Person nach sich. Davon unberührt bleiben abweichende Bedingungen der Leistungsträger oder Fluggesellschaften, deren Kosten zusätzlich in Rechnung gestellt werden. Bollig Tours weist darauf hin, dass Namensänderungen bei ausgestellten Tickets nicht immer möglich sind.

### 6. Absagevorbehalt bei Mindestteilnehmerzahl

Wird die in der Reiseausschreibung oder im sonstigen Inhalt des Reisevertrages festgelegte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann Bollig Tours, ohne an eine zusätzliche Entschädigung gebunden zu sein

(i) 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise im Falle von Reisen die länger als sechs Tage dauern

(ii) Sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen mit einer Dauer von zwei bis sechs Tagen

(iii) 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise im Falle von Reisen die nicht länger als zwei Tage dauern vom Reisevertrag zurücktreten und die Reise absagen. Die Mindestteilnehmerzahl für optional zubuchbare Ausflüge und Aktivitäten wird in der Reiseausschreibung oder im sonstigen Inhalt des Reisevertrages genannt und kann von der für die Reise festgelegten Mindestteilnehmerzahl abweichen. Außerdem kann Bollig Tours, ohne an eine zusätzliche Entschädigung gebunden zu sein, vom Reisevertrag zurücktreten und die Reise absagen, wenn Bollig Tours aufgrund von außergewöhnlichen und unvermeidbaren Umständen an der Vertragserfüllung gehindert ist. In diesem Fall muss Bollig Tours die Kunden ohne übermäßige Verzögerung vor Reiseantritt informieren.

Im Falle einer Absage durch Bollig Tours werden dem Kunden alle bereits geleisteten Zahlungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach der Absage, vollständig zurückerstattet.

### 7. Kündigung des Reisevertrages wegen besonderer Umstände, Anmeldeverweigerung und Ausschluss bei unangemessenem Verhalten, Mitwirkungspflicht des Reisenden

Bollig Tours kann vor Reiseantritt und während der Reise den Kunden aus wichtigem Grund ganz oder teilweise von der Reiseeinnahme ausschließen und den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Teilnahme des Kunden an der Reise für Bollig Tours aus einem Grund aus der Sphäre des Kunden unzumutbar ist. Dies kann insbesondere vorliegen, wenn der Reiseablauf vom Kunden nachhaltig gestört oder gefährdet wird und dem auch nach einer Abmahnung nicht abgeholfen wird oder abgeholfen werden kann. Von Bollig Tours eingesetzte Reisebegleiter und Reiseleiter sind zum Ausdruck der in diesem Zusammenhang erforderlichen Erklärungen bevollmächtigt.

Darüber hinaus behält sich Bollig Tours das Recht vor, jede neue Anmeldung oder Teilnahme an einer Reise eines Kunden abzulehnen, der bei früheren Reisen in schwerwiegende Vorfälle verwickelt war (z.B. störendes Verhalten, Gefährdung der Sicherheit oder der Würde anderer Reisenden, schwerwiegende Verstöße gegen Hygienevorschriften oder gegen die Anweisungen der Reisebegleitung) oder dessen Verhalten, das vor Reiseantritt oder während der Reise festgestellt wurde, geeignet wäre, den reibungslosen Ablauf der Reise oder die Sicherheit und Ruhe der anderen Teilnehmer zu gefährden. Ebenso kann Bollig Tours während der Reise, nach erfolgloser Verwarnung, jeden Teilnehmer, dessen Verhalten die oben genannten Merkmale aufweist, von der weiteren Reiseeinnahme ausschließen oder den Reisevertrag fristlos kündigen. In einem solchen Fall hat der ausgeschlossene Reisende keinen Anspruch auf Rückerstattung nicht in Anspruch genommener Leistungen oder auf Entschädigung jeglicher Art. Der ausgeschlossene Reisende ist selbst für die Organisation und sämtliche Kosten seiner Rückreise verantwortlich; Bollig Tours ist in diesem Fall nicht verpflichtet, Rückbeförderungsdokumente zur Verfügung zu stellen. Alle durch den Ausschluss entstehenden zusätzlichen Kosten, insbesondere Kosten für die vorzeitige Rückreise oder Rückführung, gehen ausschließlich zu Lasten des ausgeschlossenen Reisenden. Bollig Tours behält sich darüber hinaus das Recht vor, Schadensersatzansprüche gegenüber dem ausgeschlossenen Reisenden geltend zu machen.

### 8. Haftung von Bollig Tours

Die vertragliche Haftung von Bollig Tours für Schäden, die nicht Körperschäden sind, wird auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden nicht schuldhaft von Bollig Tours oder einem seiner Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurde. Die Haftung von Bollig Tours auf Schadensersatz aus unerlaubter Handlung wird, soweit diese nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, für Schäden, die 4100,00 € übersteigen und nicht Körperschäden sind, auf den dreifachen Reisepreis des Kunden beschränkt. Bollig Tours haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. Mietwagen, Ausflüge, Zubucher-Reisen), wenn diese Leistungen in der Reisebeschreibung und Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht als Bestandteil der Pauschalreise des Veranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Weitere Haftungsbeschränkungen können sich aus internationalen Übereinkommen (z.B. Montrealer Übereinkommen) oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften ergeben. Sofern aufgrund außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände eine Rückreise des Kunden zum Abreiseort nicht wie vertraglich vorgesehen möglich ist, übernimmt Bollig Tours die notwendigen Unterkunftskosten für höchstens drei (3) Nächte pro Reisendem. Soweit das geltende EU-Recht für den betreffenden Beförderungsbereich längere Zeiträume vorsieht, gelten diese längeren Fristen.

### 9. Obliegenheiten und Rechte des Reisenden bei mangelhafter Reise

**9.1.** Wird die Reise nicht vertragsgerecht erbracht, so kann der Kunde Abhilfe verlangen. Der Mangel muss Bollig Tours oder der Bollig Tours-Reisebegleitung vor Ort unverzüglich mitgeteilt werden (L.225-11 Absatz 2 des luxemburgischen Verbrauchergesetzes). Bollig Tours empfiehlt eine schriftliche Mängelanzeige. Wenn die Abhilfe unverhältnismäßigen Aufwand erfordert oder gar unmöglich ist, hat Bollig Tours das Recht, die Abhilfe zu verweigern. Leistet Bollig Tours in allen anderen Fällen nicht innerhalb einer vom Kunden bestimmten angemessenen Frist

# Standardinformationsblatt

## Pauschalreise

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen Bollig Tours s.à.r.l. trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt das Unternehmen Bollig Tours s.à.r.l. über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise - innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten - auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.

• Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenersatzung und unter Umständen auf eine Entschädigung.

• Die Reisenden können bei: Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.

• Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.

• Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht "Kündigung"), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.

• Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.

AGBs Bollig Tours - Formblatt Pauschalreise 2024-02-03

• Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.

• Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Bollig Tours s.à.r.l. hat eine Insolvenzabsicherung bei der Mutualité Luxembourgeoise du Tourisme abgeschlossen. Die Reisenden können diese Einrichtung oder gegebenenfalls die zuständige Behörde (Ministère de l'Economie, Direction générale PME, 19-21 Blvd. Royal, L-2449 Luxembourg, Tel. (+352) 247-74700, E-Mail [travel@eco.etat.lu](mailto:travel@eco.etat.lu)) kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der Bollig Tours s.à.r.l. verweigert werden.

Webseiten, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in der in das nationale Recht umgesetzte Form zu finden ist: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de)

Abhilfe, kann dieser selbst Abhilfe schaffen und Ersatz für erforderliche Aufwendungen verlangen. Die Fristsetzung ist nicht nötig, wenn Bollig Tours Abhilfe verweigert oder die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Kunden geboten ist.

Kann ein erheblicher Teil der Reiseleistungen nicht wie im Pauschalreisevertrag vorgesehen erbracht werden, so bietet Bollig Tours ohne Aufpreis für den Reisenden geeignete alternative Leistungen, wenn möglich von gleicher oder besserer Qualität als die im Vertrag angegebenen, zur Fortsetzung der Pauschalreise an, und zwar auch dann, wenn die Rückreise des Reisenden zum Ort der Abreise nicht wie vereinbart erbracht wird. Führen die angebotenen alternativen Leistungen zu einer Pauschalreise von geringerer Qualität als der im Pauschalreisevertrag angegebenen, so gewährt Bollig Tours dem Reisenden eine angemessene Preisminderung. Sämtliche genannten Ansprüche entfallen, soweit der Kunde den Mangel schuldhaft nicht unverzüglich anzeigt und dadurch keine Abhilfe erfolgen kann.

Bollig Tours empfiehlt, Beschwerden und Reklamationen wegen nicht vertragsgerechter Erbringung von Reiseleistungen möglichst zeitnah, vorzugsweise innerhalb von 30 Tagen nach Reiseende, schriftlich einzureichen, um eine zügige Bearbeitung zu ermöglichen. Die gesetzliche Verjährungsfrist von zwei Jahren bleibt hiervon unberührt.

**9.2. Schadensminderungspflicht:** Der Kunde ist verpflichtet, bei aufgetretenen Leistungsstörungen den ihm zugefügten Schaden so gering wie möglich zu halten.

**9.3. Schäden, Verlust oder Verspätungen des aufgegebenen Gepäcks (bei Flugreisen)** sollten nach den luftfrachtlichen Bestimmungen unverzüglich, spätestens sieben Tagen (bei Gepäckverspätung 21 Tage) nach Schadensfeststellung bei der ausführenden Fluggesellschaft gemeldet werden. Bollig Tours empfiehlt jedoch, den Schaden unverzüglich am Flughafen aufzugeben und die Reisebegleitung bzw. die örtliche Reiseleitung entsprechend zu informieren.

**9.4. Bei Unzufriedenheit mit der Bearbeitung einer Beschwerde/Reklamation** hat der Kunde das Recht, sich an die „Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages“ (CLLV, Luxemburger Kommission für Reisesstreitfälle, 55 rue des Bruyères, L-1274 Howald, Tel. (+352) 49 60 22-205, Fax (+352) 49 49 57 zu wenden. Für Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Buchungen weist Bollig Tours auf die EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung <https://ec.europa.eu/odr> hin.

### 10. Verjährung

Vertragliche Ansprüche des Kunden wegen nicht vertragsgerechter Erbringung von Reiseleistungen verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise vertragsgerecht enden sollte.

### 11. Ausführendes Luftfahrtunternehmen

Die EU-Verordnung Nr. 2111/2005 vom 14.12.2005 verpflichtet Reiseveranstalter, Reisevermittler und Vermittler von Beförderungsverträgen, die Kunden über die Identität jeder ausführenden Fluggesellschaft vor der entsprechenden vertraglichen Luftbeförderung zu unterrichten, sobald diese feststeht. Wenn dieses bei der Reiseanmeldung noch nicht der Fall ist, muss Bollig Tours diejenige Fluggesellschaft nennen, die den Flug wahrscheinlich durchführen wird. Sobald Bollig Tours Kenntnis darüber hat, welche Fluggesellschaft den gebuchten Flug durchführt, muss Bollig Tours den Kunden diesbezüglich informieren. Das gilt auch für einen späteren Wechsel der Fluggesellschaft. Eine Liste (Gemeinschaftliche Liste) über unsichere Fluggesellschaften mit Flugverbot in der EU ist z.B. auf folgender Internetseite zu finden: [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en)

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

Bollig Tours informiert die Kunden vorvertraglich über Bestimmungen hinsichtlich Reisepass- (oder Personalausweis-), Visabestimmungen und gesetzlich vorgeschriebener Impfungen, einschließlich der ungefähren Fristen zur Erlangung von Visa). Bei eventuellen Änderungen informiert Bollig Tours die gebuchten Kunden rechtzeitig vor Reiseantritt. Soweit bei der Buchung keine anderslautenden Angaben gemacht werden, geht Bollig Tours davon aus, dass die Kunden die luxemburgische Staatsangehörigkeit besitzen. Bei anderen Staatsangehörigkeiten oder einer Doppelstaatsbürgerschaft bittet Bollig Tours um Mitteilung zum Buchungszeitpunkt (und spätere unverzügliche Information bei Änderungen). Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen (z.B. Reiseerücktrittsaktionen) gehen zu Lasten des Kunden, es sei denn, Bollig Tours hat keine, unzureichende oder falsche Informationen gegeben. Bollig Tours haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde Bollig Tours mit der Beantragung von Visa beauftragt hat, es sei denn Bollig Tours hat seine Pflichten schuldhaft verletzt und die entstandene Verzögerung zu vertreten.

### 13. Eingeschränkte Mobilität

Auf seinen Reisen nutzt Bollig Tours diverse Transportmittel wie Busse, Boote oder Jeeps und übernachtet in unterschiedlichen Unterkünften vom Zeltcamp bis zum 5\*-Hotel, mit weltweit unterschiedlichen Standards. Bollig Tours bittet um Verständnis dafür, dass weder die Bollig Tours Reisebegleiter noch lokalen Reiseleiter zusätzliche Assistenzaufgaben übernehmen können. Die Mehrzahl der von Bollig Tours angebotenen Reisen ist daher nicht für Gäste mit Mobilitätseinschränkungen geeignet. Bitte geben Sie im gegebenen Fall vor der Buchung die Art Ihrer Mobilitätseinschränkung an und klären Sie mit uns, ob wir Ihre individuellen Bedürfnisse erfüllen können.

### 14. Versicherungen

Bollig Tours empfiehlt dringend den Abschluss von entsprechenden Reiseversicherungen (Reiseerücktritt-/ Reiseabbruchversicherung, Kranken- und Gepäckversicherung, Covid-19 Zusatzversicherungsschutz). Bei Buchung Ihrer Reise hilft Bollig Tours gerne beim Abschluss der passenden Versicherung. Reiseversicherungen müssen spätestens 30 Tage vor Reisebeginn abgeschlossen werden, bei kurzfristigeren Buchungen von weniger als 30 Tage vor Reisebeginn muss die Versicherung direkt bei Buchung, spätestens am dritten Tag nach Buchung, abgeschlossen werden.

### 15. Beistand

Bollig Tours leistet dem Kunden angemessenen Beistand (gemäß Artikel L. 225-14 des Luxemburgischen Verbraucherschutzgesetzes), wenn er sich während der gebuchten Reise in Schwierigkeiten befindet. Mit den Reiseunterlagen erhält der Kunde eine Telefonnummer sowie Angaben zur Kontaktstelle vor Ort und die Kontaktdaten von Bollig Tours. Falls die Schwierigkeiten jedoch vom Kunden selbst verursacht sind, behält Bollig Tours sich das Recht vor, die Kosten des Beistandes in Rechnung zu stellen.

### 16. Datenschutz

Bollig Tours verarbeitet Kundendaten zur Angebotserstellung, Reisedurchführung, Vertragsabwicklung und Kundenbetreuung gemäß europäischer Datenschutzverordnung DSGVO EU 2016/679). Das bedeutet ebenfalls, dass Bollig Tours Daten verarbeitet, archiviert und – sofern erforderlich – an Dritte (Dienstleistungsanbieter, lokale Partner, Subunternehmer, auch außerhalb der EU) weitergeben muss. Die Daten werden für die Vertragsdauer gespeichert, mindestens jedoch entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen. Für die Wahrnehmung Ihrer Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit genügt eine kurze Mitteilung an [info@bollig-tours.lu](mailto:info@bollig-tours.lu). Bollig Tours weist auf das Beschwerderecht bei der Datenschutzaufsichtsbehörde (Artikel 77 DSGVO) hin.

Für alle Fragen zum Datenschutz sowie zur Ausübung der Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Datenübertragbarkeit kann der Kunde Bollig Tours per E-Mail unter [info@bollig-tours.lu](mailto:info@bollig-tours.lu), per Post an Bollig Tours s.à.r.l., 121 rte. de Luxembourg, L-6562 Echternach, oder telefonisch unter +352 7297221 kontaktieren.

### 17. Sonstiges

Es gilt Luxemburgisches und EU-Recht. Gerichtsstand ist der Firmensitz von Bollig Tours. Bollig Tours behält sich in seinen Reiseausschreibungen (Katalog, Flyer, Website, Internet) Druckfehler, Programm-/ Hotel- und Flugzeitenänderungen sowie Änderungen der ausgeschriebenen Fluggesellschaft vor. Diesbezügliche Änderungen werden dem Kunden vor Vertragsabschluss durch Bollig Tours klar, verständlich und in hervorgehobener Weise mitgeteilt.

Bollig Tours behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. Diese Änderungen sind nur dann verbindlich, wenn sie dem Kunden vor Abschluss des Reisevertrages schriftlich mitgeteilt wurden.

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen des Reisevertrages oder dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat keine Auswirkungen auf alle anderen Bestimmungen.

Mündliche getroffene Vereinbarungen sind ungültig.

Die Übernahme von durch Bollig Tours veröffentlichten Fotos (auf Website, in Social Media, Flyern, Katalogen etc.) ist nicht erlaubt, ebenso dürfen von Bollig Tours veröffentlichte Texte nicht kopiert werden (auch nicht auszugsweise) da in beiden Fällen auch fremde Rechte verletzt werden könnten.

Sitzplatzreservierungen sind immer unverbindlich und vorbehaltlich Änderungen durch die ausführende Fluggesellschaft.

Reiseveranstalter  
Bollig Tours s.à.r.l.  
121 rte. de Luxembourg, L-6562 Echternach  
Telefon +352 7297221, Fax +352 728158  
E-Mail: [info@bollig-tours.lu](mailto:info@bollig-tours.lu)  
Geschäftsführer: Frank Schilling  
Register-Nr. B104999  
EU-VAT LU17159188

Stand 01.09.2026

