

Allgemeine Geschäftsbedingungen der TUI.com GmbH

Lieber Kunde,

nachfolgend finden Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der TUI.com GmbH, 10117 Berlin (nachfolgend "TUI.com GmbH"). Bitte lesen Sie diese aufmerksam durch, da sie wichtige Informationen für das Verhältnis zwischen Ihnen (nachfolgend "Nutzer" genannt) und uns enthalten.

Vorbemerkung

TUI.com GmbH tritt als Vermittlerin von Reisen, Flugbeförderung und sonstigen Touristikleistungen auf. Für diese Tätigkeit gilt Abschnitt A dieser AGB. Abschnitt B gilt bei Buchungen von besonders gekennzeichneten Flugtarifen. Abschnitt C gilt für Buchungen über das Internet Partner Programm.

1. Geltungsbereich und Vertragsbeziehungen

1.1 TUI.com GmbH betreibt unter dieser Website (nachfolgend "Website") ein Online-Reiseportal. Der Nutzer kann auf der Website die Verfügbarkeit von Reise-, Flug-, Hotel- und sonstigen touristischen Dienstleistungen (nachfolgend zusammenfassend "Touristikleistungen"), wie z.B. Reiseversicherungen, Mietwagen, etc., verschiedener Reiseveranstalter, Fluggesellschaften, Reisevermittlern etc. (nachfolgend zusammenfassend "Anbieter" genannt) entsprechend der von ihm gemachten An- und Eingaben prüfen. Soweit gewünscht kann der Nutzer zudem Verträge über die Touristikleistung mit dem jeweiligen Anbieter abschließen. Des Weiteren stehen allgemeine Reiseinformationen und -hinweise zur Verfügung.

1.2 TUI.com GmbH tritt ausschließlich als Vermittlerin der Touristikleistungen der jeweiligen Anbieter auf und vermittelt Verträge im Namen und auf Rechnung der Anbieter. Zwischen der TUI.com GmbH und dem Nutzer kommt im Falle der Buchung einer Touristikleistung ein Geschäftsbesorgungsvertrag zu Stande, dessen Gegenstand die Vermittlung von Touristikleistungen ist.

1.3 Die auf der Website dargestellten Angebote von Touristikleistungen stellen KEIN verbindliches Vertragsangebot seitens TUI.com GmbH und/oder des jeweiligen Anbieters dar. Vielmehr handelt es sich um eine Aufforderung an den Nutzer, ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages mit dem Anbieter der Touristikleistung abzugeben (invitatio ad offerendum). Die Angebotsabgabe durch den Nutzer erfolgt durch Eingabe seiner Daten in das Online-Buchungsformular und dessen Absendung an TUI.com GmbH. Der Nutzer ist für den Zeitraum von maximal 6 Tagen an sein Vertragsangebot gebunden. Innerhalb dieses Zeitraumes erklärt TUI.com GmbH im Namen des jeweiligen Anbieters oder der jeweilige Anbieter selbst entweder die Annahme des auf den Abschluss eines Vertrages gerichteten Angebots oder übermittelt dem Nutzer ein neues Vertragsangebot, das dieser innerhalb der darin bestimmten Frist annehmen kann. Bei Übermittlung einer Buchungsbestätigung oder Annahme des von TUI.com GmbH oder dem jeweiligen Anbieter übersandten neuen Angebots

durch den Nutzer kommt der entsprechende Vertrag über die Touristikleistung zu Stande. Der Vertragsschluss kommt ebenfalls bei Übersendung einer Rechnung durch TUI.com GmbH oder den jeweiligen Anbieter an den Kunden zustande.

1.4 Dem vermittelten Vertrag über die Touristikleistung können eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters zu Grunde liegen. Darin können Zahlungsbedingungen, Bestimmungen über Fälligkeit, Haftung, Stornierung, Umbuchung und Rückzahlung - soweit vorgesehen - sowie andere Beschränkungen und Obliegenheiten des Nutzers geregelt sein. Die entsprechenden AGB der Anbieter werden dem Nutzer, soweit verfügbar, auf der Website zur Einsichtnahme und Akzeptanz von TUI.com GmbH bereitgestellt.

1.5 Der Vertragstext und Ihre Bestelldaten werden von TUI.com GmbH zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses gespeichert, sind aber von Ihnen nicht direkt über die Website abrufbar. Im Rahmen der Vertragsabwicklung leitet TUI.com GmbH die Vertragsdaten an die von Ihnen ausgewählten Vertragspartner (wie z.B. Reiseveranstalter, Airline, Kreditkartenunternehmen etc.) weiter.

Zur einfachen Archivierung stellen wir Ihnen sämtliche Informationen zum geschlossenen Vermittlungs- bzw. Reisevertrag innerhalb der Bestätigungsmail Ihres Buchungsauftrages, der darin enthaltenen Verlinkung und der Bestätigung des Reiseveranstalters zur Verfügung.

Allgemeinen Vertragsbedingungen der TUI.com GmbH, die Bedingungen der Anbieter von Touristikleistungen sowie die Versicherungsbedingungen der von uns angebotenen Produkte können Sie jederzeit auf unseren Seite einsehen und auf Ihrem Rechner speichern.

2. Pflichten des Kunden

2.1 Mängel der Vermittlungsleistung von TUI.com GmbH sind dieser gegenüber unverzüglich anzuzeigen; soweit zumutbar, ist Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt eine Mängelanzeige schuldhaft, entfallen jedwede Ansprüche des Nutzers aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine dem Nutzer zumutbare Abhilfe durch TUI.com GmbH möglich gewesen wäre.

2.2 Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass TUI.com GmbH nicht zur Entgegennahme von Mängeln bezüglich der Touristikleistung berechtigt und verpflichtet ist. Derartige Rügen sind direkt gegenüber dem Anbieter der Touristikleistung zu erheben.

2.3 Eine Buchung von durch TUI.com GmbH vermittelten Touristikleistungen ist erst ab Erlangung der vollen Geschäftsfähigkeit möglich.

3. Geschäftsabwicklung

3.1 Internet Service Center:

Bei allen Fragen wird der Nutzer durch das Internet Service Center begleitet. Dieses steht ihm über die Kontakt-Seite im Servicebereich auf dieser Website sowie über die im Impressum angegebenen Rufnummern täglich in der Zeit von 8.00 - 22.00 Uhr zur Verfügung.

3.2 Zahlungen:

a) Mit Vertragsabschluss kann vom jeweiligen Anbieter eine Anzahlung gefordert werden, die auf den Preis der Touristikleistung angerechnet wird. Soweit es sich um Reisen im Sinne der §§ 651 a-m BGB handelt, darf eine Anzahlung nur gegen Übermittlung eines Sicherungsscheines des Anbieters verlangt werden. Weitere Zahlungen werden zu den vereinbarten Terminen fällig; Restzahlungen auf Reisen werden spätestens mit Aushändigung oder Zugang der Reiseunterlagen fällig. Abweichend von vorstehendem werden Zahlungen für Luftbeförderungsverträge im Regelfall sofort bei Zugang der Buchungsbestätigung der Fluggesellschaft fällig. Entsprechendes gilt darüber hinaus bei Mietwagen. Bei Mietwagen ist darüber hinaus zu beachten, dass bei Anmietung außerhalb der Öffnungszeiten der Mietstation zusätzliche Entgelte anfallen können, die vom Nutzer vor Ort zu zahlen sind. Abhängig von den gebuchten Produkten erfolgt der jeweilige Zahlungseinzug durch den Anbieter selbst, die TUI.com GmbH oder durch einen zum Forderungseinzug eingesetzten Dienstleister. Soweit TUI.com GmbH oder ein von ihr zum Zahlungseinzug eingesetzter Dienstleister Reisen- oder sonstige Leistungen in Rechnung stellt und Zahlungen einzieht, geschieht dies im Namen und auf Rechnung des jeweiligen Anbieters.

b) Fällige Zahlungen an die Anbieter der Touristikleistungen kann der Nutzer mit den Kreditkarten TUI Card, VISA, MasterCard, American Express und Diners Club vornehmen wenn diese vom Anbieter der Touristikleistung als Zahlungsmittel angeboten werden. Nähere Informationen zu den angebotenen Zahlungsmitteln entnehmen Sie bitte den Angaben im Buchungsstrang und direkt den Geschäftsbedingungen des Anbieters der Touristikleistung.

c) Ebenso können Zahlungen von Girokonten eines deutschen Geldinstitutes mittels Banklastschrift erfolgen.

d) TUI.com GmbH behält sich das Recht vor, etwaige Entgelte der Kreditkartenunternehmen oder Banken, die TUI.com GmbH und/oder dem Anbieter der Touristikleistung im Zusammenhang mit der unter b) und c) genannten Zahlungsabwicklung entstehen, dem Nutzer zusätzlich zu berechnen. Der Nutzer wird über entsprechende Entgelte benachrichtigt. TUI.com GmbH ist zudem berechtigt, etwaige Rückbelastungsentgelte bei nicht eingelösten Kreditkartenbelastungen oder Banklastschriften an den Nutzer weiterzuberechnen.

e) Bei Vermittlungen mit einem Gesamtwert über € 8.000 wird zur Vermeidung des Missbrauchs von Zahlungsdaten eine alternative Abwicklung durchgeführt. Der Nutzer erhält per E-Mail ein sog. Kostenübernahmeformular, welches er nach Ausfertigung und Unterzeichnung an TUI.com GmbH zurück zu senden hat. Durch seine Unterschrift bestätigt der Nutzer nochmals, dass er die Kosten der gebuchten Touristikleistung tragen wird.

3.3 Reiseunterlagen:

a) Flugtickets in Papierform und/oder Unterlagen für sonstige Touristikleistungen einschließlich von Berechtigungsscheinen (nachfolgend zusammenfassend "Reiseunterlagen") werden dem Nutzer im Regelfall direkt vom Anbieter oder von TUI.com GmbH per Post übersandt.

b) Grundsätzlich werden alle Reiseunterlagen per kostenfreiem Postbrief zugestellt. Es gelten jedoch die folgenden Ausnahmen:

aa) Kurzfristige Zustellung von Flugscheinen: Liegen zwischen Buchung und Abflug weniger als 5 Werktage, erfolgt der Versand der Reiseunterlagen per kostenpflichtigem Kurierdienst. Das Entgelt für den Kurierdienst wird dem Nutzer mit dem Gesamtpreis in Rechnung gestellt.

Das Internet Service Center informiert den Nutzer über die Höhe des Entgeltes für den entsprechenden Lieferort in Textform oder per Telefon.

bb) In von Kurzfristigkeit und Zahlungsart abhängigen Einzelfällen können Reiseunterlagen auch am Abflughafen des Nutzers zur Abholung vor dem Abflug hinterlegt werden. Im Regelfall erfolgt die Hinterlegung am TUI Flughafenschalter; Flugtickets können auch am Flughafenschalter der Fluggesellschaft hinterlegt werden. Die Hinterlegung an Flughafenschaltern ist vom Nutzer im Regelfall mit € 12,00 je Unterlage zu vergüten; verlangt die Fluggesellschaft im Einzelfall höhere Entgelte, wird der Nutzer hierüber nach der Buchung informiert und hat diese zu zahlen.

cc) Immer mehr Fluggesellschaften bieten ausschließlich statt eines Tickets in Papierform ein elektronisches Ticket (E-Ticket) an. Dabei wird im Regelfall ein elektronischer Buchungscode in Textform (zumeist per E-Mail) übermittelt, der vom Kunden beim Check-In in Verbindung mit einem Identifikationsdokument (Personalausweis bzw. Reisepass) zu nennen oder vorzulegen ist.

Sollte die E-Ticket Option für den gewünschten Flug verfügbar sein, ist diese Option während des Buchungsvorgangs durch ein klickbares Logo anwählbar. Entscheidet sich der Nutzer trotz angebotener E-Ticket-Option für die Ausstellung eines Papiertickets, hat er diesen Service mit einem Entgelt von € 8,00 pro Ticket zu vergüten.

dd) Zustellung von Reiseunterlagen außerhalb Deutschlands: Im Interesse einer schnellstmöglichen und sicheren Zustellung von Reiseunterlagen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland erfolgt der Versand per kostenpflichtigem Kurierdienst. Das Entgelt für den Kurierdienst wird dem Nutzer mit dem Gesamtpreis berechnet. Das Internet Service Center informiert den Nutzer über die Höhe des Entgeltes für den entsprechenden Lieferort in Textform oder per Telefon.

c) Insbesondere bei Hotel- und Mietwagenbuchungen erfolgt die Übermittlung von Berechtigungsscheinen entweder per Post oder durch Übermittlung einer Reservierungsnummer zur Vorlage beim Anbieter.

3.4 Vertragsänderungen (Umbuchung, Stornierung):

a) Nach Abschluss des Vertrages mit dem Anbieter der Touristikleistung richten sich die Bedingungen für vom Kunden veranlasste oder gewünschte Vertragsänderungen (z.B. Umbuchung, Rücktritt) nach den Bedingungen des jeweiligen Anbieters. TUI.com GmbH ist berechtigt, alle auf Grund von Vertragsänderungen entstehenden Kosten dem Nutzer im Namen des jeweiligen Anbieters in Rechnung zu stellen und diese Beträge einzuziehen bzw. einzubehalten.

b) Bei Vertragsänderungen von bereits geschlossenen Luftbeförderungsverträgen ist TUI.com GmbH zudem berechtigt, zusätzlich zu den von der Fluggesellschaft und/oder dem Ticketaussteller erhobenen Entgelten ein eigenes Service-Entgelt i.H.v. € 17,85 pro Nutzer zu erheben.

3.5 Weitergabe von Daten zur Abwicklung der gebuchten Leistung

TUI.com GmbH erhebt und verwendet Ihre Daten gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Zur Abwicklung der Buchung leitet TUI.com GmbH die vom Nutzer eingegebenen persönlichen Daten an den jeweiligen Anbieter weiter. Ausschließlich bei der Buchung einer originären Flugleistung leiten wir Ihre Daten an eine Konsumentenauskunftei weiter, die zur Ermittlung Ihres wahrscheinlichen Zahlungsverhaltens u.a. Ihre Anschriftendaten heranzieht.

4. Reiseversicherungen

TUI.com GmbH weist insbesondere auf die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittsversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit hin.

5. Haftung von TUI.com GmbH

5.1 TUI.com GmbH haftet nicht für den Vermittlungserfolg und/oder die tatsächliche/mangelfreie Erbringung der Touristikleistung selbst, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vorgenommen wird.

5.2 TUI.com GmbH ist in zumutbarem Umfang bemüht sicherzustellen, dass die auf der Website verfügbaren Informationen, Software und sonstigen Daten, insbesondere in Bezug auf Preise, Beschränkungen und Termine, zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuell, vollständig und richtig sind. Die einzelnen Angaben zu den Touristikleistungen beruhen allerdings auf den Angaben der Anbieter. Eine Garantie hierfür wird von der TUI.com GmbH nicht übernommen.

5.3 Sämtliche auf der Website dargestellten Touristikleistungen sind nur begrenzt verfügbar. TUI.com GmbH haftet nicht für die Verfügbarkeit einer Reiseleistung zum Zeitpunkt der Buchung.

5.4 TUI.com GmbH übernimmt zudem keinerlei Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit von sonstigen Inhalten Dritter. Auf der Website angezeigte Geodaten, insbesondere Kartendarstellungen, dienen lediglich der unverbindlichen Orientierung über die ungefähre örtliche Position des Angebots. Maßgeblich für den Vertragsschluss sind jedoch allein die örtlichen Angaben, die Ihnen im Angebot innerhalb des Online-Buchungsvorgangs und/oder in der entsprechenden Buchungs- und Reisebestätigung gemacht werden.

5.5 Die unter Ziff. 5.2, 5.3 und 5.4 genannten Ausschlüsse gelten nicht, soweit TUI.com GmbH fehlerhafte und/oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insoweit ist die Haftung von der TUI.com GmbH für das Kennenmüssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.

5.6 Im Übrigen haftet TUI.com GmbH bei Schäden, die nicht Körperschäden sind, nur in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, bei Haftung wegen übernommener Garantien und bei einer Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Bei fahrlässiger Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung von TUI.com GmbH auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden und in jedem Fall auf den dreifachen Wert der vermittelten Touristikleistung begrenzt.

5.7 TUI.com GmbH haftet nicht für den nicht von ihr zu vertretenden Verlust, Untergang und/oder die Beschädigung der Reiseunterlagen im Zusammenhang mit der Versendung.

5.8 TUI.com GmbH haftet nicht für die Folgen höherer Gewalt. Dazu gehören Anordnungen von Behörden, Kriege, innere Unruhen, Flugzeugentführungen, Terroranschläge, Feuer,

Überschwemmungen, Stromausfälle, Unfälle, Sturm, Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskampfmaßnahmen, von denen die Dienste von der TUI.com GmbH oder deren Lieferanten beeinflusst werden.

6. Schlussbestimmungen

6.1 TUI.com GmbH behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft jederzeit zu ändern, ohne dass insoweit eine Pflicht zur Mitteilung gegenüber dem Nutzer besteht. Auf der Website wird die jeweils aktuelle Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom Zeitpunkt ihrer Geltung an bereitgehalten. Mit der Weiternutzung der Website nach einer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erklärt der Nutzer sein Einverständnis zu den Änderungen.

6.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten alle Vereinbarungen des zwischen dem Nutzer und TUI.com GmbH bestehenden Vermittlungsvertrages und ersetzen alle vorangehenden Vereinbarungen, ungeachtet, ob diese mündlich, elektronisch oder schriftlich erfolgten.

6.3 Das Vertragsverhältnis zwischen dem Nutzer und TUI.com GmbH unterliegt - ungeachtet der Staatsangehörigkeit des Nutzers - dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. 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, ist Hannover (Deutschland).

6.4 Sollte eine der voranstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt diese Unwirksamkeit nicht die übrigen Bestimmungen. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der zu ersetzenden Bestimmung am nächsten kommt.

Abschnitt B: Besonders gekennzeichnete Flugtarife

Bei besonders gekennzeichneten Flugtarifen, ist der ausgewählte Flug ausschließlich in Verbindung mit mindestens einer weiteren touristischen Leistung (wie z.B. einer Mietwagen- oder einer Hotelleistung) buchbar.

Dieser besonders gekennzeichnete Flug (-Tarif) kann nicht als einzelner Bestandteil der Buchung bestehen bleiben. Eine separate Stornierung sämtlicher Zusatzleistung(en) ist daher nicht möglich.

Abschnitt C: Buchungen über das Internet Partner Programm

Haben Sie sich innerhalb des Buchungsstranges dazu entschieden, Ihre Reise nicht online zu buchen, sondern vielmehr eine verbindliche Buchungsanfrage über ein Reisebüro Ihrer Wahl abwickeln zu lassen, kommt der Vertrag über die Vermittlung der ausgewählten Touristikleistungen ausschließlich zwischen Ihnen und der von Ihnen bestimmten Reiseagentur zustande.

TUI.com GmbH übermittelt bei diesen Buchungen ausschließlich die von Ihnen eingegebenen persönlichen Daten sowie Ihre verbindliche Buchungsanfrage an die von Ihnen bestimmte Agentur. Einzig Ihre Zahlungsdaten werden aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht direkt an das Reisebüro übergeben.

Nachdem Sie Ihre Daten eingegeben und Ihre Buchungsanfrage abgeschlossen haben, wird sich das von Ihnen ausgewählte Reisebüro im Rahmen seiner Öffnungszeiten schnellstmöglich bei Ihnen melden, um die Buchung abzuschließen.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass Ihre ausgewählte Reiseagentur evtl. abweichende Zahlungsmöglichkeiten anbietet. Der vertragsgemäße Abschluss der Buchung sowie deren Abwicklung der von Ihnen favorisierten Touristikleistung geschieht ausschließlich durch die von Ihnen gewählte Agentur.

TUI.com GmbH haftet bei Buchungen innerhalb des Internet Partner Programm weder für den Vermittlungserfolg noch die tatsächliche/mangelfreie Erbringung der Touristikleistung selbst, sondern nur dafür, dass die von Ihnen eingegebenen Daten an die gewählte Reiseagentur übermittelt werden.

Verwender

TUI.com GmbH, Hausvogteiplatz 3, 10117 Berlin
Geschäftsführung: Dr. Dirk Tietz (Vorsitzender), Kerstin Hartmann, Henrik Homann

Handelsregister: Amtsgericht Berlin-Charlottenburg 138940 B
USt.-IdNr.: DE 180 110 087

Stand: September 2012