

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

**1. Abschluss des Reisevertrages.** Mit Ihrer Reiseanmeldung auf der Grundlage unserer Prospekte bieten Sie uns den Abschluss des Reisevertrages verbindlich an. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung durch uns zustande. Über die Annahme, für die es keiner besonderen Form bedarf, informieren wir Sie durch Übersendung der Reisebestätigung. Liegen Ihnen unsere Geschäftsbedingungen bei telefonischer Anmeldung nicht vor, übersenden wir sie Ihnen mit der Reisebestätigung. Widersprechen Sie diesen nicht innerhalb von 10 Tagen nach Zugang – bei kurzfristigen Buchungen, d.h. ab 10 Tage vor Reiseantritt, unverzüglich – ist der Reisevertrag zu diesen Bedingungen zustande gekommen. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, sind wir an dieses Angebot 10 Tage gebunden. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Sie uns innerhalb dieser Frist die Annahme erklären, was auch durch eine Zahlung erfolgen kann. Bei Hotelbuchungen von 1–2 Übernachtungen wird eine Gebühr in Höhe von 15,00 € erhoben. Keine Buchungsgebühren ab mind. 3 Übernachtungen. Die Kur-/Ortstaxe ist zahlbar vor Ort. Die Inanspruchnahme der Parkplätze ist gebührenpflichtig, vor Ort zu buchen und zu zahlen.

**2. Bezahlung.** Innerhalb einer Woche nach Erhalt der Reisebestätigung überweisen Sie uns bitte die auf der Reisebestätigung ausgewiesene Anzahlung. Diese beträgt 20% (auf volle € abgerundet) vom Gesamtpreis der Rechnung. Die Prämie für die Reiserücktrittskostenversicherung wird mit der Anzahlung fällig. Die Restzahlung ist 30 Tage vor Reiseantritt ohne nochmalige Aufforderung zu leisten. Ihre auf den Reisepreis geleisteten Zahlungen sind im Falle der Anwendbarkeit des Pauschalreiserechts gem. § 651 k BGB insolvenzgesichert. Zur Absicherung der Kundengelder haben wir eine Insolvenzversicherung bei R + V Allgemeine Versicherung AG abgeschlossen. Der Sicherungsschein wird Ihnen mit der Reisebestätigung übersandt. Können wir Ihre Reiseanmeldung nicht bestätigen oder ist unser Alternativangebot von Ihnen nicht angenommen worden, werden wir den von Ihnen eventuell bereits geleisteten Anzahlungsbetrag unverzüglich erstatten. Wenn der vereinbarte Anzahlungsbetrag auch nach Inverzugsetzung oder der Reisepreis bis zum Reiseantritt nicht vollständig bezahlt ist, berechtigt uns dies zur Auflösung des Reisevertrages und zur Berechnung von Schadensersatz in Höhe der entsprechenden Rücktrittsgebühren, vorausgesetzt, es läge nicht bereits zu diesem Zeitpunkt ein zum Rücktritt berechtigter Reisemangel vor.

**3. Leistungen.** Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen im Prospekt und aus den hierauf bezugnehmenden Angaben in der Reisebestätigung. Die in dem Prospekt enthaltenen Angaben sind für POLORBIS bindend. POLORBIS behält sich jedoch ausdrücklich vor, aus sachlichen berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen vor Vertragsabschluss eine Änderung der Prospektangaben zu klären, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

**4. Leistungsänderungen.** Abweichungen einzelner Leistungen vom vereinbarten Vertragsinhalt die nach Vertragsabschluss notwendig werden und die nicht POLORBIS wider Treu und Glauben herbeigeführt werden, sind gestattet soweit die Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Leistungen nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderte Leistung mit Mängeln behaftet ist. POLORBIS ist verpflichtet den Kunden über Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Gegebenenfalls wird POLORBIS dem Kunden eine kostenlose Umbuchung oder kostenlosen Rücktritt anbieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von POLORBIS über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise POLORBIS gegenüber geltend zu machen.

**5. Rücktritt, Umbuchung.** Sie können jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt muss unter Angabe Ihrer Reisenummer erklärt werden. In Ihrem eigenen Interesse und zur Vermeidung von Missverständnissen empfehlen wir Ihnen dringend, den Rücktritt schriftlich zu erklären. Maßgebend für den Rücktrittszeitpunkt ist der Eingang der Rücktrittserklärung bei POLORBIS. Treten Sie vom Reisevertrag zurück oder treten Sie die Reise nicht an (z.B. wegen verpasster Anschlüsse), können wir angemessenen Ersatz für die getroffenen Reisevorkahrungen und unsere Aufwendungen verlangen. Bei der Berechnung des Ersatzes werden gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögl. anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen von uns berücksichtigt. Die Höhe richtet sich nach dem Reisepreis. In der Regel belaufen sich die Rücktrittspauschale, die wir im Falle Ihres Rücktritts von der Reise je angemeldeten Teilnehmer fordern müssen, jeweils pro Person in Prozent, wie folgt:

### 5.1 bei Hotelbuchung

bis 30 Tage vor Reisebeginn 20%  
ab 29. bis 10. Tage vor Reisebeginn 30%  
ab 9 Tage bis Reisebeginn 50% (mindestens die Kosten einer Übernachtung)

### 5.2 bei Kur- und Erholungspauschalreisen\*

bis 30 Tage vor Reisebeginn 30%  
ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 40%  
ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 60%  
ab 14. bis 7. Tag vor Reisebeginn 70%  
ab 6. Tag vor Reisebeginn 95%

\*Bei einigen Hotels gelten gesonderte Stornokosten und –termine, die in der Bestätigung mitgeteilt werden.

### 5.3 Rücktritt vom Mietwagen: Stornogebühr in Höhe einer Tagesmiete.

Dem Reisenden bleibt es unbenommen, dem Veranstalter nachzuweisen, daß ihm keine oder ein geringerer Schaden entstanden ist, als die von ihm geforderte Pauschale. Werden auf Ihren Wunsch nach der Buchung der Reise für einen Termin, der innerhalb des zeitlichen Geltungsbereichs der Reiseauszeichnung liegt, Änderungen hinsichtlich des Reiseziels, des Reiseziels, des Orts des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsort vorgenommen, (Umbuchung) werden Gebühren in Höhe von 35,00 € pro Person erhoben. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen. POLORBIS empfiehlt den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung.

**6. Gruppenreisen.** Gruppenpreise ab mind. 15 Personen auf Anfrage buchbar. Für die Organisation und Durchführung von Gruppenreisen gelten besondere Bedingungen, die teilweise von unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen. Auf Wunsch stellen wir Interessenten gern unsere "Allgemeine Geschäftsbedingungen für Gruppenreisen" zur Verfügung und erstellen Angebote.

**7. Nicht in Anspruch genommene Leistung.** Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen infolge vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen nicht in Anspruch, so wird sich POLORBIS bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

**8. Rücktritt und Kündigung durch POLORBIS.** POLORBIS kann in folgenden Fällen vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen: ohne Einhaltung einer Frist wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung von POLORBIS nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Maße vertragswidrig verhält dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Kündigt POLORBIS, so behält POLORBIS den Anspruch auf den Reisepreis: POLORBIS muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die es aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen erlangt einschließlich der ihr von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge. Ein Rücktrittsrecht von POLORBIS besteht jedoch nur, wenn es die dazu führenden Umstände nicht zu vertreten hat. (z.B. kein Kalkulationsfehler) und wenn POLORBIS die zu seinem Rücktritt führenden Umstände nachweist und wenn er dem Reisenden ein vergleichbares Ersatzangebot unterbreitet hat. Wird die Reise aus diesem Grund abgesagt so erhält der Kunde den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Zusätzlich wird ihm sein Buchungsaufwand pauschal erstattet, sofern er von einem Ersatzangebot des Reiseveranstalters keinen Gebrauch macht.

**9. Außergewöhnliche Umstände.** Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt z.B. Krieg, innere Unruhen, Naturkatastrophen etc. erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt können sowohl der Reisende als auch POLORBIS den Reisevertrag kündigen. POLORBIS zahlt dato den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück, kann jedoch für erbrachte oder auch zu erbringende Reiseleistungen eine Entschädigung verlangen. Erfolgt die Kündigung nach Antritt der Reise, ist POLORBIS verpflichtet die notwendigen Maßnahmen zu treffen, insbesondere den Reisenden zurückzubefördern soweit dies vertraglich vereinbart und möglich ist. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung tragen die Parteien zur Hälfte. Zusätzlich zu den reinen Rückbeförderungskosten entstehenden Mehrkosten trägt der Reisende.

**10. Haftung des Reiseveranstalters.** POLORBIS haftet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns für die gewissenhafte Reisevorbereitung. Polorbis haftet nicht für allgemeine Lebensrisiken des Kunden wie Diebstahl, sonstigen Verlust und Beschädigungen von Reisegepäck, soweit nicht der Vorfall durch grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verschulden eines der Leistungsträger herbeigeführt wurde.

Wir empfehlen dringend die folgenden Versicherungen: Reisegepäck-, Reiseunfall-, Reisehaftpflicht-, Reisekrankenversicherung mit Rücktransport, Reiserücktrittskosten- und Reiseabbruchversicherung.

Die vertragliche Haftung von POLORBIS für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder soweit POLORBIS für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

POLORBIS haftet nicht für die Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden. (z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen usw.) und die in der Reiseauszeichnung ausdrücklich als Fremdleistungen gekennzeichnet werden. 1. POLORBIS haftet jedoch für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort zwischenbeförderung während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten 2. wenn und insoweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten der POLORBIS ursächlich geworden ist.

Bei der Buchung herangezogene Hotel- bzw. Ortsprospekte haben lediglich einen unverbindlichen Informationscharakter, ohne dass deren Inhalt gewährleistet wird.

**11. Mitwirkungspflicht.** Der Reisende ist verpflichtet, bei eventuell auftretenden Leistungsstörungen alles im Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen und eventuell entstehende Schäden gering zu halten. Der Reisende ist insbesondere verpflichtet seine Beanstandungen unverzüglich der Hotelrezeption oder örtlichen Reiseleitung (falls vorhanden) zur Kenntnis zu geben. Diese sind beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Kunden anzuerkennen.

**12. Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung.** Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Reisende innerhalb eines Monats nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber POLORBIS geltend zu machen. Nach Ablauf der Frist kann der Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist gehindert worden ist. Vertragliche Ansprüche des Reisenden verjähren nach 1 Jahr. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Schweben zwischen dem Reisenden und Polorbis Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründeten Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Reisende oder POLORBIS die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens 3 Monate nach dem Ende der Hemmung ein. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in 3 Jahren.

**13. Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsvorschriften.** POLORBIS steht dafür ein, Staatsangehörige des Staates, in dem die Reise angeboten wird, über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften sowie eventuelle Änderungen vor Reiseantritt zu unterrichten. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. POLORBIS haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Reisende POLORBIS mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass die Verzögerung von POLORBIS zu vertreten ist. Der Reisende ist für die Einhaltung der Pass-, Visa-, Zoll-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften entstehen, gehen zu Lasten des Reisenden, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhaft falsche- oder Nichtinformation von POLORBIS bedingt sind.

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

**15. Allgemeine Hinweise.** Reisen in andere Länder sind manchmal mit Gefahr verbunden, die es zu Hause nicht gibt. Technische Einrichtungen entsprechen im Ausland nicht immer den deutschen Standard. Das gilt u.a. für Gasboiler, Herde etc. Beachten Sie daher bitte unbedingt eventuelle Hinweise für deren Benutzung. Reisetageleitern wird empfohlen, ihren Angehörigen die ganze Urlaubsanschrift bekannt zu geben. Auskünfte über Namen von Reisetageleitern und deren Aufenthaltsorte in Polen werden an dritte Personen auch in dringlichen Fällen nicht erteilt. Die Zusendung dringender Nachrichten wird auf Wunsch gegen Kostenersatz übernommen.

**16. Gerichtsstand.** Leistungs- und Erfüllungsort ist Köln. Gerichtsstand für Vollkaufleute, für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben und für Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist der Hauptsitz von POLORBIS.