

**Besondere Reisebedingungen
der HEROLD Business Data GmbH (im Folgenden „REISE-HERO.at“)
für Reisevermittlerleistungen**

1. Allgemein

- 1.1 REISE-HERO.at vermittelt über ein Internetreiseportal durch Online-Buchung sowie telefonisch über eine Buchungshotline Pauschalreisen, Flüge und sonstige Reiseleistungen. Als Grundlage für die Buchungen über das Internetreiseportal von REISE-HERO.at (über das Internet und per Telefon) gelten die Allgemeinen Reisebedingungen der Bundeskammer der Gewerblichen Wirtschaft in der jeweils gültigen Fassung sowie die Besonderen Reisebedingungen von REISE-HERO.at. Die genannten Allgemeinen Reisebedingungen sowie die nachfolgenden Besonderen Reisebedingungen von REISE-HERO.at wurden vom Kunden mit seiner Buchung über das Internet, per E-Mail, schriftlich oder fernmündlich anerkannt.
- 1.2 Der Kunde erklärt und versichert, mindestens 18 Jahre alt zu sein und über die rechtlichen Voraussetzungen und Fähigkeiten zu verfügen, Reiseverträge aller Art abzuschließen. Mit der Buchung bestätigt der Kunde die Richtigkeit seiner Daten. Sollte es durch die Angabe unrichtiger Daten zu Mehrkosten kommen, haftet der Kunde für die dadurch entstehenden Mehrkosten.

2. Leistungen von REISE-HERO.at

- 2.1 REISE-HERO.at bietet Reiseleistungen (insbesondere Flüge, Pauschalreisen, Hotelbuchungen, Mietwagen, Camper – nachfolgend zusammen „Reiseleistungen“) im Rahmen seiner Tätigkeit lediglich als Vermittlung fremder Leistungen und damit als Reisevermittler an. Der die eigentliche Reiseleistung betreffende Vertrag kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Erbringer der Reiseleistung – dem Reiseveranstalter – zustande.
- 2.2 Im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter gelten ausschließlich die zwischen diesen getroffenen Vereinbarungen samt den allenfalls vereinbarten Bedingungen des Reiseveranstalters oder sonstigen anwendbaren Reise- und Beförderungsbedingungen.
- 2.3 Im Internetreiseportal von REISE-HERO.at werden Inhalte von Dritten, insbesondere von Leistungsträgern und Reiseveranstaltern, zur Verfügung gestellt. REISE-HERO.at übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit solcher Inhalte. Dieser Haftungsausschluss gilt insbesondere für Produktbeschreibungen und Datenbankeinträge und gilt entsprechend für die im Internetreiseportal von REISE-HERO.at enthaltenen Weiterleitungen zu den Internetauftritten von Dritten. Diese externen Links führen direkt zur Website eines Dritten. REISE-HERO.at übernimmt für deren Inhalt keinerlei Haftung.

3. Vermittlungsauftrag und Vermittlungsentgelt

- 3.1 Die von REISE-HERO.at im Internet dargestellten Angebote stellen kein verbindliches Vertragsangebot von REISE-HERO.at oder des jeweiligen Reiseveranstalters dar.
- 3.2 Mit der Eingabe seiner Daten und dem Absenden des Online-Buchungsformulars im Internetreiseportal von REISE-HERO.at oder mit telefonischer Buchung über die Buchungshotline gibt der Kunde ein verbindliches Vertragsangebot ab.
- 3.3 Die getätigte Buchung gilt erst zu dem Zeitpunkt als angenommen, zu dem dem Kunden die Rechnung (nicht eine Buchungsbestätigung) übermittelt wurde. Die zugegangene Rechnung sowie eine allfällige Buchungsbestätigung sind unverzüglich auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Unrichtigkeiten oder Abweichungen sind dem Absender unverzüglich mitzuteilen. Spätere Änderungswünsche können im Regelfall nicht berücksichtigt werden und berechtigen insbesondere nicht zum Rücktritt vom Vertrag. Weitere Informationen sind den Bedingungen des jeweiligen Leistungsträgers zu entnehmen.
- 3.4 Die im Internetreiseportal von REISE-HERO.at angegebenen und in Rechnung gestellten Preise sind – soweit bezüglich Steuern und Flughafengebühren oder Vermittlungsentgelte nicht etwas anderes ausdrücklich vereinbart oder angegeben ist – Brutto-Endpreise und beinhalten ein Vermittlungsentgelt. Im Fall einer Umbuchung, eines Namenswechsels, des Rücktritts oder der Nichtinanspruchnahme werden dem Kunden die hierfür vom Reiseveranstalter geforderten Entgelte sowie zusätzlich das vereinbarte Vermittlungsentgelt verrechnet. Im Fall der Direktverrechnung der Reiseleistung durch den Reiseveranstalter (insbesondere Linienflüge) wird das Vermittlungsentgelt dem Kunden gesondert verrechnet.
- 3.5 Aufwendungen oder Auslagen, die im Rahmen des erteilten Auftrags anfallen (z.B. Ausstellungskosten für Visa, Tickets, Postgebühren etc.) sind zusätzlich zum Vermittlungsentgelt, das lediglich die reine Vermittlungsleistung abdeckt, vom Kunden zu erstatten. Die Vermittlungsentgelte sind bei Rechnungsstellung sofort fällig. Die Fälligkeit steht in keinem Zusammenhang mit der Fälligkeit der gebuchten Leistungen.

4. Zahlungsbedingungen

- 4.1 Der Reisepreis ist für alle Linienflugangebote grundsätzlich sofort fällig.
- 4.2 Bei Pauschalreisen ist grundsätzlich ein je nach Veranstalter unterschiedlicher Prozentsatz des Reisepreises als Anzahlung nach Übermittlung des Sicherungsscheines fällig. Der Restbetrag ist spätestens vor Aushändigung oder Versand der Reiseunterlagen zu leisten. Bei Kurzfristbuchungen ist grundsätzlich der Gesamtpreis sofort fällig.
- 4.3 Bis zur vollständigen Zahlung des Reisepreises ist weder REISE-HERO.at, noch ein anderer im Internetreiseportal von REISE-HERO.at genannter Reisevermittler oder der Reiseveranstalter verpflichtet, Tickets bzw. Gutscheine auszustellen oder sonstige Leistungen zu erbringen. Gehen der Anzahlungsbetrag oder die Restzahlung nicht rechtzeitig oder unvollständig ein und wird auch nach Aufforderung unter Fristsetzung keine Zahlung geleistet, kann die Buchung zu Lasten des Kunden kostenpflichtig storniert werden. Stornogebühren entstehen entsprechend dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter oder den allenfalls vereinbarten Bedingungen des Reiseveranstalters oder sonstigen anwendbaren Reise- oder Beförderungsbedingungen.

5. Übermittlung der Reiseunterlagen

- 5.1 Flugtickets oder Unterlagen für Pauschalreisen werden dem Kunden per Post übermittelt oder in Einzelfällen an einem Flughafenschalter hinterlegt. Elektronische Tickets müssen vom Kunden direkt am Flughafen an den dafür vorgesehenen Automaten gelöst werden.
- 5.2 Bei Hotel- und Mietwagenbuchungen erfolgt entweder die Übermittlung der entsprechenden Unterlagen per Post oder per Email oder die Übermittlung einer Reservierungsnummer zur Vorlage bei dem entsprechenden Hotel oder Mietwagenunternehmen.
- 5.3 Bei Reiseversicherungen werden dem Kunden eine Versicherungsnummer und die Versicherungsbedingungen per Post oder Email übermittelt.
- 5.4 REISE-HERO.at übernimmt keinerlei Haftung für den Verlust von Tickets oder Reisedokumenten auf dem Postweg.

6. Umbuchung und Rücktritt

- 6.1 Umbuchungen oder Rücktritt von gebuchten Reiseleistungen müssen schriftlich erklärt werden.
- 6.2 Tickets sind grundsätzlich nicht übertragbar.
- 6.3 Umbuchungen und Rücktritt vom Vertrag richten sich nach dem Vertrag mit dem Reiseveranstalter und den jeweils geltenden Bedingungen des Reiserveranstalters oder sonstigen anwendbaren Reise- oder Beförderungsbedingungen und sind grundsätzlich kostenpflichtig.
- 6.4 REISE-HERO.at empfiehlt jedenfalls den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung.

7. Hinweise auf Pass-, Visa-, Zoll-, oder Gesundheitsvorschriften

REISE-HERO.at ist im Zusammenhang mit seiner Vermittlungstätigkeit nicht verpflichtet, Hinweise über Pass-, Visa-, Zoll-, oder Gesundheitsvorschriften zu geben. Der Kunde ist verpflichtet, sich rechtzeitig über diese Bestimmungen für alle Ziel- oder Transitländer zu erkundigen.

8. Obliegenheiten des Kunden

- 8.1 Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die jeweils geltenden Bedingungen der Reiseveranstalter besondere Pflichten des Kunden begründen. Hierzu zählen die Einhaltung von Check-In-Zeiten sowie, insbesondere bei Sonder- und Charterflügen, die Pflicht, sich Rück- und Weiterflüge von der Fluggesellschaft innerhalb einer von dieser angegebenen Frist rückbestätigen zu lassen. Im Fall nachträglicher Änderungen der gebuchten Reiseleistung (insbesondere Flugzeitenänderungen) durch den Reiseveranstalter werden die Änderungen gegenüber dem Kunden nach Ermessen telefonisch, postalisch oder elektronisch (per Email) bekannt gegeben. Zur Sicherstellung der Kenntnisnahme verpflichtet sich der Kunde, bis zum Reiseantritt regelmäßig seinen Email-Posteingang zu prüfen.
- 8.2 Kunden werden dazu angehalten, alle nötigen Reisedokumente, wie Reisepass einschließlich aller erforderlicher Einreise- und Transitvisa beim Check-In bei sich zu führen. Für die einzelnen Flughäfen gelten unterschiedliche Meldeschlusszeiten (Check-In-Zeiten), die in den Flugplänen veröffentlicht sind. Sollte sich der Kunde zum angegebenen Zeitpunkt nicht zur Abfertigung gemeldet haben, ist die Fluggesellschaft berechtigt, über den Sitzplatz anderweitig zu verfügen.
- 8.3 Bei Nichteinhaltung solcher Obliegenheiten des Kunden droht ein Verlust des Beförderungsanspruchs ohne Anspruch auf (Teil-)Rückerstattung des Reisepreises.
- 8.4 Bei Gepäckverlust oder Gepäckschäden ist nach den nationalen und internationalen Bestimmungen insbesondere eine sofortige Anzeige bei der Fluggesellschaft vorgeschrieben. Ohne diese droht der Verlust von Ersatzansprüchen.
- 8.4 Mängel der Vermittlungsleistung sind unverzüglich anzuzeigen und Gelegenheit zur Abhilfe zu geben. Unterbleibt diese Anzeige schuldhaft, entfallen sämtliche Ansprüche des Kunden aus dem Vermittlungsvertrag, soweit eine zumutbare Abhilfe möglich gewesen wäre.

9. Identität der ausführenden Fluggesellschaft bei gebuchten Flugleistungen

Gemäß der EU-Verordnung VO 2111/05 weist REISE-HERO.at hiermit auf die Verpflichtung des Vertragspartners für die Beförderung im Luftverkehr hin, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft für alle Beförderungsleistungen auf dem Hin- und Rückflug vor Vertragsschluss zu informieren, sofern die Fluggesellschaft bereits vor Vertragsschluss feststeht. REISE-HERO.at verweist insoweit auf die Angaben in der jeweiligen Leistungsbeschreibung über die eingesetzten Fluggesellschaften des Vertragspartners für die Beförderung im Luftverkehr. Soweit die Fluggesellschaft noch nicht feststeht, wird der Kunden vor Vertragsschluss über die Fluggesellschaft, die voraussichtlich den Flug durchführen wird, informiert. Sobald die Fluggesellschaft feststeht, wird sichergestellt, dass dem Kunden die Informationen hierüber so rasch wie möglich zugehen. Dies gilt auch für jede etwaige Änderung bei den die Flugleistung ausführenden Fluggesellschaften.

10. Haftung von REISE-HERO.at

- 10.1 REISE-HERO.at haftet nicht für den Vermittlungserfolg oder die Erbringung der Reiseleistung selbst, sondern nur dafür, dass die Vermittlung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns vorgenommen wird.
- 10.2 REISE-HERO.at haftet nicht für den Verlust, Untergang oder Beschädigung der Reiseunterlagen im Zusammenhang mit der Versendung.
- 10.3 Die einzelnen Angaben zu den Reisen beruhen auf den Angaben der Reiseveranstalter. Diese stellen keine Zusicherung von REISE-HERO.at dar. REISE-HERO.at haftet nicht für die Verfügbarkeit einer Reiseleistung zum Zeitpunkt der Buchung. Dies gilt nicht, soweit REISE-HERO.at fehlerhafte oder unrichtige Angaben bekannt waren oder bei Anwendung handels- und branchenüblicher Sorgfalt bekannt sein mussten. Insofern ist die Haftung von REISE-HERO.at für das Kennenmüssen solcher Umstände jedoch auf Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beschränkt.
- 10.4 Die vertragliche Haftung von REISE-HERO.at ist, soweit gesetzlich zulässig, auf vorsätzliches und grob fahrlässiges Verhalten beschränkt.

11. Datenschutz und elektronische Werbung

- 11.1 Der Kunde stimmt zu, dass die durch Buchung über das Internetreiseportal von REISE-HERO.at gewonnenen personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragserfüllung (Reisevermittlungs- und/oder Reiseveranstaltungsvertrag) an den jeweiligen Reisevermittler und/oder Reiseveranstalter, der im Internetreiseportal von REISE-HERO.at genannt ist, weitergeleitet werden dürfen.
- 11.2 Der Kunde stimmt mit der Angabe seiner elektronischen Postadresse ausdrücklich zu, von REISE-HERO.at elektronische Post zu Werbe- und sonstigen Zwecken zu erhalten. Diese Zustimmung kann vom Kunden jederzeit widerrufen werden.

12. Schluss

- 12.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Besonderen Reisebedingungen unwirksam sein oder werden, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. REISE-HERO.at behält sich die jederzeitige Änderung der Besonderen Reisebedingungen vor.
- 12.2 Für alle Streitigkeiten aus dem Vermittlungsverhältnis ist ausschließlicher Gerichtsstand des für Wien, 1. Bezirk, sachlich zuständigen Gerichts vereinbart. Diese Gerichtsstandsvereinbarung gilt nicht für Kunden, die Verbraucher im Sinn des § 1 Konsumentenschutzgesetzes („KSchG“) sind. Es gilt österreichisches Recht.