

# ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

**Artikel I**  
**EINLEITUNGSBESTIMMUNGEN**

1. Allgemeine Vertragsbedingungen des Reisebüro Jn. Ladislav Jary – VICTORIA mit Sitz Chlárská 26, 602 00 Brno, Ident.-Nr. 163 12 520 (nachfolgend nur CK VICTORIA genannt) regeln die gegenseitigen Vertragsbeziehungen zwischen CK VICTORIA und dem Kunden, der sowohl eine natürliche, als auch juristische Person sein kann (nachfolgend nur Kunde genannt), in Übereinstimmung mit den entsprechenden Bestimmungen der allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften der Tschechischen Republik, wie das Bürgergesetzbuch (Nr. 89/2012 Slg.), Handelsgesetzbuch (Nr. 153/1999 Slg.) und die Verordnung des Europäischen Parlaments und des EU-Rates n. 2016/679.

2. Die allgemeinen Vertragsbedingungen des Reisebüros Jn. Ladislav Jary – VICTORIA gelten für alle Aufenthalte und sonstige, von dem Reisebüro erbrachten Dienstleistungen des Fremdenverkehrs und bilden einen unteilbaren Bestandteil des zwischen dem Kunden und CK VICTORIA geschlossenen Vertrags. CK VICTORIA behält sich das Recht vor, in den Verkaufsunterlagen (Katalog, Webseiten, Websites) u. a. abweichende Bedingungen anzuführen, die vor diesen Vertragsbedingungen Vorrang haben.

3. CK VICTORIA erbringt seine Leistungen ohne Einschränkung, lediglich jüngere Personen als 18 Jahre können die Dienstleistungen nur mit der Zustimmung ihres gesetzlichen Verteters in Anspruch nehmen. Jüngere Personen als 15 Jahre können Dienstleistungen von CK VICTORIA in Begleitung einer älteren Person als 18 Jahre in Anspruch nehmen.

**Artikel II**  
**VERTRAGSVERHÄLTNIS**

1. Die Vertragsparteien sind einerseits das Reisebüro und andererseits der Kunde. Das Vertragsverhältnis zwischen dem Reisebüro und dem Kunden beginnt mit dem Abschluss eines Dienstleistungsauftrags. Der Reisebüro akzeptiert den Dienstleistungsauftrag auf der Grundlage der durchgeführten Reservierung und Zahlung der Reservierungszahlung aus. Das Reisebüro sendet die Servicebestellung elektronisch an den Kunden.

2. Die Reservierung kann wie folgt vorgenommen werden:
– Online auf der Webseite des Reisebüros.
– elektronisch, indem Sie eine Bestellung per Post an das Reisebüro senden.

– über einen Betreiber des Reisebüros.
Auf Basis der Reservierung wird für den Kunden eine Reservierungsnummer generiert, und der Kunde erhält eine elektronische Bestätigung der durchgeführten Reservierung.

3. Der Kunde ist verpflichtet, die Reservierungszahlung in Höhe von EUR 60 innerhalb von 7 Kalendertagen ab dem Datum der Reservierung zu bezahlen. Mit der Zahlung des Betrages beginnt ein Vertragsverhältnis zwischen dem Reisebüro und dem Kunden. Das Reisebüro sendet den Leistungsauftrag auf der Grundlage des erstellten Vertragsverhältnisses elektronisch an den Kunden. Die Reservierung erlischt, indem die Reservierungszahlung nicht innerhalb des angegebenen Zeitraums bezahlt wird.

4. Der Kunde ist verpflichtet, den vollen Betrag des Preises der bestellten Dienstleistungen, die sich aus dem Leistungsauftrag ergeben, spätestens innerhalb von 63 Tagen vor der Leistungserbringung zu bezahlen. Das Reisebüro sendet dem Kunden nach Erhalt der Zahlung von 100 % für die bestellten Dienstleistungen einen am Aufenthaltsort vorgelegte Übernahmungsgutschein elektronisch.
Der Kunde ist verpflichtet, die bestellten Leistungen auf der Grundlage des Unterkunftszeichens zu beziehen. Das Reisebüro ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Kunde nicht 100 % des Preises zahlt.

5. Mit der Annahme der Bestellung und der Zahlung des Betrags bestätigt der Kunde, dass er über den vollständigen Inhalt des Vertrags informiert ist und dass er alle vertraglichen Bedingungen anerkennt und ihnen zustimmt.
6. Mit der Ausstellung des Gutscheins verpflichtet sich das Reisebüro, die Leistungen im vereinbarten Umfang und in der Qualität gemäß den vereinbarten Bedingungen zu sichern.
7. Das Vertragsverhältnis, das auf der Grundlage des zwischen dem Kunden und dem Reisebüro abgeschlossenen Dienstleistungsauftrags zu bestehen begann, gilt für alle anderen Teilnehmer des Leistungsauftrags. Der Besteller garantiert die vertraglichen Verpflichtungen seiner Mitreisenden wie für seine eigenen.

**Artikel III**  
**PREIS- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

1. CK VICTORIA steht das Recht auf Bezahlung des Aufenthalts bzw. einzelner Dienstleistungen vor deren Erbringung zu und der Kunde hat den Preis des Aufenthalts bzw. den Preis einzelner Dienstleistungen vor deren Inanspruchnahme zu bezahlen.
2. Die Preise des Aufenthalts und einzelner Dienstleistungen sind einvernehmlich vereinbarte Preise zwischen CK VICTORIA und dem Kunden.
3. Der Preis der vereinbarten Dienstleistung ist jeweils in der Dienstleistungsbestellung angeführt.
4. Die Höhe der Anzahlung und der Zeitpunkt der Zahlungen wird wie folgt vereinbart.

Die Anzahlung in der Höhe 150 € ist innerhalb von 7 Tagen nach der durchgeführten Buchung fällig. Die Restzahlung bis in die Höhe 100 % des Betrags der in der Dienstleistungsbestellung angeführten Dienstleistungen hat der Kunde ohne Aufforderung seitens CK VICTORIA spätestens 63 Tage vor Beginn der Inanspruchnahme der vereinbarten Dienstleistungen zu vergüten. Andernfalls ist CK VICTORIA berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Teilnahme des Kunden an den bestellten Dienstleistungen zu stornieren. Die Zahlung, die vom Kunden an CK VICTORIA

nachweisbar überwiesen wurde, wird nach Abzug der Abfindung, die die Artikel VII dieser Bedingungen, unverzüglich dem Kunden zurückerstattet.

5. Wird die Buchung in einer kürzeren Frist, als 63 Tage vor Beginn der Erbringung der bestellten Dienstleistung vorgenommen, stellt die Buchungszahlung 100 % des Preises der bestellten Dienstleistungen dar.

6. Zahlungsart
– über eine mit einer Zahlungskarte, mittels E-Shop auf der Website des Reisebüros.

– mit einer Banküberweisung auf das Konto des Reisebüros unter der Nummer der vorgenommenen Buchung (variables Symbol).

7. CK VICTORIA ist berechtigt, vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen, die Gegenstand der Vertragsbeziehung gem. Artikel II dieser Bedingungen sind, den Preis der Dienstleistungen anzupassen, wenn sich die Preise der Dienstleistungen aus objektiven Gründen gezuwennt wurde, zum Beispiel im Falle der Erhöhung der Dienstleistungspreise durch den Lieferanten. Derartig angepasste Preise gelten vom Tag der Veröffentlichung und beziehen sich auf alle Dienstleistungen des Fremdenverkehrs, die bis zu diesem Tag nicht in Anspruch genommen wurden. CK VICTORIA dieser der Kunde verfahren in diesem Falle gem. Artikel VI Abs. 2 dieser Bedingungen.

**Artikel IV**  
**RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN**

- Zu den Rechten des Kunden gehören vor allem:
a) das Recht auf ordnungsmäßige Bereitstellung der vertraglich vereinbarten und vergüteten Dienstleistungen.
b) das Recht, von CK VICTORIA Informationen über alle Tatsachen zu verlangen, die vertraglich vereinbarten und vergüteten Dienstleistungen betreffen.
c) das Recht, mit etwaigen Änderungen der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen vertraut gemacht zu werden,
d) das Recht, jederzeit vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen vom Vertrag gem. Art. VII dieser Bedingungen zurückzutreten.
e) die Beanstandung der Mängel und deren Lösung in Übereinstimmung mit Bestimmungen des Artikels IX,
f) das Recht auf Schutz der persönlichen Daten und Informationen über die Reiseziele, die den Vertragsinhalt darstellen, vor unbefugten Personen,
g) das Recht, eine Änderung in der Dienstleistungsbestellung vorzunehmen, Änderungen der Vertragsbedingungen auf Wunsch des Kunden richten sich nach Bestimmung des Artikels VI Abs. 4 dieser Bedingungen.

2. Zu den grundlegenden Pflichten des Kunden gehören:
a) CK VICTORIA erforderliche Mitwirkung zur Sicherstellung und Erbringung der Dienstleistungen zu leisten, vor allem dem Reisebüro wahre und vollständige Angaben in der Dienstleistungsbestellung einschl. beliebiger Änderungen, zu leisten.
b) bei jüngeren Personen als 15 Jahre Begleitung und Aufsicht eines Erwachsenen, der sich ausweist, sicherzustellen, die Begleitung und Aufsicht bei Personen sicherzustellen, deren gesundheitlicher Zustand es erfordert,
c) Einverständnis des gesetzlichen Vertreters im Falle vorzulegen, dass ein älterer Kunde als 15 Jahre und jüngerer als 18 Jahre die Dienstleistungen ohne seine Begleitung in Anspruch nimmt,
d) den vereinbarten Preis des Aufenthalts und der Dienstleistungen in Übereinstimmung mit Artikel III dieser Bedingungen zu vergüten,
e) die gültigen Vorschriften der Einrichtungen und Subjekte, deren Dienstleistungen in in Anspruch nimmt, ggf. des besuchten Staats, einzuhalten,
f) Anweisungen des Delegaten am Aufenthaltsort Folge zu leisten, den Aufenthalt nicht stören und sich so zu verhalten, dass keine Schäden an der Gesundheit oder Eigentum anderer der übrigen Kunden, Dienstleistungserbringer bzw. des Reisebüros entstehen. CK VICTORIA behält sich das Recht vor, vom Aufenthalt Personen in angrunckenem Zustand auszuschließen, die mit ihrem Benehmen die übrigen Aufenthaltsteilnehmer belästigen bzw. einen Schaden am Vermögen der übrigen Kunden, Dienstleistungserbringer bzw. des Reisebüros verursachen.
g) im Falle des Rücktritts vom Vertrag hat der Kunde einen derartigen Rücktritt durch die Zusendung einer schriftlichen Bekanntmachung zu melden.
h) den Anweisungen des Reiseleiters oder des Bevollmächtigten vor Ort Folge zu leisten, nicht den Ablauf der Reise zu stören, nicht die übrigen Reiseiteilnehmer zu belästigen und sich so zu verhalten, dass den übrigen Kunden, Leistungserbringern und dem Reisebüro keine Schäden an der Gesundheit oder Eigentum anderer der übrigen Kunden, Dienstleistungserbringer bzw. des Reisebüros entstehen. Das Reisebüro ist berechtigt, unmittelbar vor dem Beginn der Reise oder nach dem Beginn der Reise vom Vertrag zurückzutreten, sofern der Teilnehmer durch unangemessenes Verhalten in grober Weise den Ablauf der Reise oder des Aufenthalts stört oder sofern das Risiko besteht, dass dies geschehen könnte, und das Reisebüro hat das Recht, den Kunden von der Reise auszuschließen. In einem solchen Fall hat der Kunde keinen Anspruch auf eine Erstattung für nicht ordnungsgemäße Leistungen. Die Kosten der Rückreise hat der Kunde selbst zu tragen. Die Beförderung von Personen, die unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen, ist untersagt.

**Artikel V**  
**RECHTE UND PFLICHTEN DES CK VICTORIA**

- Auf die Rechte und Pflichten der Kunden beziehen sich entsprechende Rechte und Pflichten des CK VICTORIA.
- Das Reisebüro hat wahrheits- und ordnungsgemäß den Kunden über alle Tatsachen zu informieren, die die vereinbarten Dienstleistungen betreffen, die für den Kunden wichtig und CK VICTORIA bekannt sind.
- CK VICTORIA ist nicht verpflichtet, für den Kunden Erfüllungen über den Rahmen der vom Bestätigten und bezahlten

Dienstleistungen zu leisten.

VICTORIA hat für den Kunden nach der Zahlung einen Voucher auszustellen und ihm diesen per E-Mail zuzusenden. Der Kunde weist sich mit dem angeführten Voucher bei der Geltendmachung seiner Ansprüche auf Inanspruchnahme der bestellten Dienstleistungen aus.

**Artikel VI**  
**STORNO UND ÄNDERUNGEN DER VEREINBARTEN DIENSTLEISTUNGEN**

1. Storno des Aufenthalts beim Nichterreichen der minimalen Kundenzahl:

a) CK VICTORIA ist berechtigt, den Aufenthalt zu stornieren, falls innerhalb von 21 Tagen vor Beginn die Mindestzahl der belegten Unterkunftsseinheiten nicht erreicht wird. Die Mindestzahl der belegten Unterkunftsseinheiten im Rahmen eines Stortands und Termins ist auf 5 festgelegt. Im Falle, das CK VICTORIA den Aufenthalt aus dem Grund der nicht erreichten Zahl der Einquartierten aufhebt, hat das Reisebüro diese Tatsache dem Kunden per E-Mail spätestens in der Frist 7 Tage vor dessen Beginn zu melden.

b) Falls CK VICTORIA den Aufenthalt gemäß Buchst. a) dieses Absatzes storniert, steht dem Kunden das Recht zu, zu verlangen, dass ihm auf dem Weg der neuen Dienstleistungsbestellung eine ander Aufenthalt ermöglicht wird u. zw. zumindest in der, der ursprünglichen Dienstleistungsbestellung entsprechenden Qualität, falls CK VICTORIA einen derartigen Aufenthalt anbieten kann. Wird jedoch keine neue Dienstleistungsbestellung geschlossen, hat CK VICTORIA ohne unnötigen Verzug alles zurückzuerstatten, was es von ihm als Vergütung des Aufenthaltspreises gem. Abfindung der Dienstleistungsbestellung erhalten hat, ohne dass der Kunde verpflichtet wäre an das Reisebüro eine Zahlung zu leisten. Wird eine neue Dienstleistungsbestellung geschlossen, werden die aufgrund der ursprünglichen Dienstleistungsbestellung geleisteten Zahlungen als getätigte Zahlungen für die neue Dienstleistungsbestellung betrachtet.

VICTORIA ist berechtigt, den Aufenthalt bzw. Dienstleistungen des Fremdenverkehrs, die Gegenstand der Vertragsbeziehung gem. Artikel II dieser Bedingungen sind, auch im Falle eines unabwehrbaren Ereignisses aufzuheben, das auch bei der Aufwendung sämtlicher zumutbarer Bemühungen nicht verhindert werden konnte.

2. Änderungen der vereinbarten Dienstleistungen vor Beginn des Kunden seitens CK VICTORIA:
a) Im Falle des Rücktritts von dem Reisebüro daran hindern, Dienstleistungen gemäß den vertraglich vereinbarten Bedingungen zu erbringen und wird infolgedessen CK VICTORIA gezwungen, aus objektiven Gründen vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen Bedingungen des Vertrags zu ändern, hat CK VICTORIA derartige Änderungen dem Kunden per E-Mail zu melden und ihm eine Änderung des Vertrags vorzuschlagen. Der Kunde ist verpflichtet, die Zustimmung zur Vertragsänderung zu bestätigen und ggf. ob er vom Vertrag zurücktritt.

a) Falls der Kunde in der Frist von 5 Tagen ab Zustellung des Änderungsentwurfs vom Vertrag nicht zurücktritt, wird angenommen, dass er mit der Änderung einverstanden ist. Führt die Änderung des Vertrags zur Erhöhung der Dienstleistungspreise, hat der Kunde an das Reisebüro die Kosten der Änderung des Preises innerhalb von 7 Tagen ab Zustellung des Entwurfs der Vertragsänderung zu vergüten. Bei der Verletzung dieser Verpflichtung ist CK VICTORIA berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, womit des Recht von CK VICTORIA auf Schadenersatz nicht berührt ist. Führt die Vertragsänderung zur Senkung der Dienstleistungspreise, hat das Reisebüro dem Kunden die Preisdifferenz der Dienstleistungen im Falle zurückzuerstatten, dass der Kunde bereits der Dienstleistungen in Anspruch genommen hat bzw. die Restzahlung des Gesamtpreises zu ermöglichen, falls diese vom Kunden noch nicht geleistet wurde.

b) Ist der Kunde mit der Vertragsänderung nicht einverstanden und tritt er in der Frist innerhalb von 5 Tagen vom Vertrag zurück, ist er berechtigt, zu verlangen, dass ihm CK VICTORIA aufgrund eines neuen Vertrags andere Dienstleistungen des Fremdenverkehrs bereitstellt, die zumindest der Qualität des ursprünglichen Vertrags entsprechen, falls CK VICTORIA solche Dienstleistungen anbieten kann. Wird in einem derartigen Fall kein neuer Vertrag geschlossen, hat CK VICTORIA ohne unnötigen Verzug alles zurückzugeben, was es von ihm als Vergütung der Dienstleistungen gem. dem stornierten Vertrag erhalten hat, ohne dass der Kunde Abfindung zahlen muss. Falls ein neuer Vertrag geschlossen wird, werden die auf dem Weg der neuen Vertrag geleisteten Zahlungen als Zahlungen dem Kunden neuer Vertrag zugerechnet.

3. Änderungen der vereinbarten Dienstleistungen im Laufe des Aufenthalts:

a) Werden seitens CK VICTORIA dem Kunden nach Beginn des Aufenthalts die Dienstleistungen bzw. deren erheblicher Teil nicht ordnungsmäßig und rechtzeitig geleistet bzw. stellt das Reisebüro fest, dass es die Dienstleistungen bzw. deren erheblichen Teil nicht ordnungsgemäß leisten kann, so ist der Kunde verpflichtet, sich dazu vertraglich verpflichtet hat, hat das Reisebüro ohne unnötigen Verzug und kostenlos solche Maßnahmen zu ergreifen, dass der Aufenthalt fortgesetzt werden kann, vor allem sind die Dienstleistungen im Umfang und in der Qualität sicherzustellen, die sich den ursprünglich vereinbarten Bedingungen nähern.

b) Kann der Aufenthalt ggf. die Inanspruchnahme der Dienstleistungen nicht anders als durch Dienstleistungen in einer niedrigeren Qualität, als im Vertrag angeführt ist, sichergestellt werden, hat CK VICTORIA dem Kunden die Preisdifferenz zurückzuerstatten.

c) Kann der Aufenthalt ggf. die Inanspruchnahme der Dienstleistungen auch durch Dienstleistungen in einer niedrigeren Qualität, als im Vertrag angeführt ist, nicht sichergestellt werden bzw. akzeptiert der Kunde diese Ersatzzahlung, nicht, hat CK

VICTORIA ohne unnötigen Verzug dem Kunden die Preisdifferenz zurückzuerstatten.

4. Änderungen der Vertragsbedingungen auf Kundenwunsch:

a) Der Kunde ist berechtigt, spätestens 3 Tage vor Beginn des Aufenthalts mitzuteilen, dass an seiner Stelle eine andere Person am Aufenthalt teilnimmt. Die Bekanngabe der Änderung des Teilnehmers ist jeweils schriftlich per E-Mail vorzunehmen. Der Bekanngabe ist die Erklärung des neuen Kunden hinzuzufügen, dass er die Rechte und Pflichten der Dienstleistungsbestellung einverstanden ist und für die Teilnahme am Aufenthalt festgelegten Bedingungen eintritt.

Der ursprüngliche und der neue Kunden haften solidarisch für die Vergütung des Aufenthaltspreises und der Kosten, falls diese in Zusammenhang mit der Änderung CK VICTORIA entstehen. Das Reisebüro ist berechtigt, für die in der Dienstleistungsbestellung angeführten Änderungen einer Manipulationsgebühr in der Höhe 4 bzw. 11 € zu berechnen, falls die Bekanngabe der Änderung vom Reisebüro in einer kürzeren Frist als 8 Tage vor Beginn der Erfüllung angenommen wurde.

b) CK VICTORIA führt auf Kundenwunsch erforderlichenfalls Änderungen der in der Dienstleistungsbestellung vereinbarten Bedingungen durch. Die Durchführung derartigen Änderungen umfasst die Entrichtung einer Manipulationsgebühr in der nachstehend angeführten Höhe und unter den nachstehend angeführten Bedingungen. Die Gebühren werden stets für jede Person berechnet:

a) Änderung und Ergänzung der Personangaben des Kunden vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen: 8 und mehr Tage – 7 und weniger Tage – 5 €

b) Änderung des Aufenthaltsortes, Aufenthaltsorts bzw. der Aufenthaltsart 63 und mehr Tage – 25 €
In der Fall einer Änderung in einer kürzeren Frist als 63 Tage ab Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen wird diese Änderung als Rücktritt vom Vertrag seitens des Kunden betrachtet und der Kunde hat an das CK VICTORIA eine Abfindung gemäß Artikel VIII dieser Bedingungen zu leisten.

c) Abgabe der Änderungen der Dienstleistungsbestellung 8 und mehr Tage – 4 €; 7 und weniger Tage – 11 €.

**Artikel VII**  
**RÜCKTRITT VOM VERTRAG**

- CK VICTORIA ist berechtigt, vor Beginn der Leistungserbringung, die Gegenstand des Vertragsverhältnisses ist, aus folgenden Gründen vom Vertrag zurückzutreten:
a) Verletzung von Pflichten durch den Kunden
b) Stornierung des Aufenthalts.

CK VICTORIA sendet dem Kunden die schriftliche Mitteilung über den Vertragsrücktritt unter Angabe des Grundes per E-Mail.
2. Der Kunde ist berechtigt, vor der Leistungserbringung jederzeit vom Vertrag zurückzutreten:

a) ohne Angabe des Grundes

b) ab dem Artikel VI Absatz 2 lit. b dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen wird. Es ist möglich, die Mitteilung über den Vertragsrücktritt und im Falle des Widerrufs gemäß lit. b dieses Artikels unter Angabe des Grundes nur in schriftlicher Form per E-Mail auszuführen. Die Wirkung des Vertragsrücktritts tritt am Tag der Zustellung der schriftlichen Mitteilung ein.

3. Der Kunde ist verpflichtet, Schadenersatz in Höhe des in Artikel VIII dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Betrags zu leisten, wenn der Grund für den Rücktritt des Kunden vom Vertrag nicht eine Verletzung der im Vertrag genannten Pflichten seitens CK VICTORIA ist oder wenn CK VICTORIA von der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung aufgrund der Verletzung der Pflichten durch den Kunden zurücktritt. CK VICTORIA ist verpflichtet, alles was CK VICTORIA vom Kunden als Zahlung des Leistungspreises erhalten hat, nach Abzug der Entschädigung (Storngebühr) an den Kunden im Rahmen der Kündigung des Vertrages zu retournieren.

4. CK VICTORIA ist verpflichtet, alles, was CK VICTORIA vom Kunden als Zahlung des Preises für die im Rahmen der Kündigung des Vertrages erbrachten Leistungen erhalten hat, unverzüglich zurückzugeben, wenn der Grund für den Vertragsrücktritt durch den Kunden die Verletzung von Pflichten durch CK VICTORIA im Vertrag angegeben oder wenn ein neuer Vertrag nicht gemäß Abschnitt 2 lit. b dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen wird und der Kunde nicht verpflichtet ist, eine Entschädigung an CK VICTORIA zu zahlen.

**Artikel VIII**  
**ENTSCHÄDIGUNG**

- Sofern das Reisebüro VICTORIA vom mit dem Kunden geschlossenen Vertrag nach Artikel II Abschnitt 2 dieser Geschäftsbedingungen vor dem Beginn der Inanspruchnahme von Leistungen zurücktritt, weil der Kunde seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommen ist, ist das Reisebüro VICTORIA für die Erstattung der Kosten verpflichtet, die dem Kunden sich dazu vertraglich verpflichtet hat, hat das Reisebüro ohne unnötigen Verzug und kostenlos solche Maßnahmen zu ergreifen, dass der Aufenthalt fortgesetzt werden kann, vor allem sind die Dienstleistungen im Umfang und in der Qualität sicherzustellen, die sich den ursprünglich vereinbarten Bedingungen nähern.
a) Wenn der Aufenthalt ggf. die Inanspruchnahme der Dienstleistungen nicht anders als durch Dienstleistungen in einer niedrigeren Qualität, als im Vertrag angeführt ist, sichergestellt werden, hat CK VICTORIA dem Kunden die Preisdifferenz zurückzuerstatten.
c) Kann der Aufenthalt ggf. die Inanspruchnahme der Dienstleistungen auch durch Dienstleistungen in einer niedrigeren Qualität, als im Vertrag angeführt ist, nicht sichergestellt werden bzw. akzeptiert der Kunde diese Ersatzzahlung, nicht, hat CK VICTORIA ohne unnötigen Verzug dem Kunden die Preisdifferenz zurückzuerstatten.
- Falls der Kunde den Aufenthalt nicht antritt oder die Reiseleistungen nicht in Anspruch nimmt, ohne vom Vertrag zurückzutreten zu sein oder weil er die Verpflichtung nach Artikel IV Abschnitt 2 Zelle nicht erfüllt hat, hat er 100 % des vereinbarten Preises zu entrichten.
- Das Reisebüro VICTORIA ist berechtigt, die Entschädigung von der gezahlten Anzahlung oder dem bezahlten Reisepreis einzubehalten.
- In die Zahlung der für die Berechnung der Entschädigung relevanten Tage wird auch der Tag einbezogen, an dem die Wirkung des Rücktritts vom Vertrag eingetreten ist. Der Tag des Antritts des Aufenthalts wird nicht in die Zahlung der Tage einbezogen.

der Reiseleistungen erfolgt.

4. Falls der Kunde den Aufenthalt nicht antritt oder die Reiseleistungen nicht in Anspruch nimmt, ohne vom Vertrag zurückzutreten zu sein oder weil er die Verpflichtung nach Artikel IV Abschnitt 2 Zelle nicht erfüllt hat, hat er 100 % des vereinbarten Preises zu entrichten.

5. Das Reisebüro VICTORIA ist berechtigt, die Entschädigung von der gezahlten Anzahlung oder dem bezahlten Reisepreis einzubehalten.

6. In die Zahlung der für die Berechnung der Entschädigung relevanten Tage wird auch der Tag einbezogen, an dem die Wirkung des Rücktritts vom Vertrag eingetreten ist. Der Tag des Antritts des Aufenthalts wird nicht in die Zahlung der Tage einbezogen.

**Artikel IX**  
**REKLAMATIONSORDNUNG**

1. Diese Reklamationsordnung regelt die Art der Geltendmachung der aus der Haftung des CK VICTORIA folgenden Ansprüche für die Mängel der erbrachten Dienstleistungen und deren Erledigung.
2. Diese Reklamationsordnung bezieht sich auf die seitens CK VICTORIA direkt bzw. mittels sonstiger Lieferanten erbrachten Dienstleistungen im Rahmen der geschlossenen Reisebeziehung.

3. Der Kunde kann etwaigen Mangel ohne unnötigen Verzug beim Vertreter des CK VICTORIA am Aufenthaltsort bzw. beim Vertreter der Dienstleistung erbringenden Einrichtung so zu beanstanden, dass rechtzeitig vor Ort Abhilfe geschafft werden kann. Nur so kann der mangelhafte Zustand beseitigt, die Dienstleistungen ergänzt bzw. erneut erbracht werden.

4. Entschiedet sich der Kunde, die Reklamation nach Ende des Aufenthalts bei CK VICTORIA zu erheben, ist es ratsam, bereits am Aufenthaltsort ein Protokoll über die festgestellten Mängel zu erstellen, den Namen des Mitarbeiters anzuführen, dem diese Mängel am Aufenthaltsort gemeldet wurden und die Art und Weise anzuführen, wie die Mängel beseitigt/ nicht beseitigt wurde. Dieses Protokoll lässt er vom Mitarbeiter unterzeichnen, bei dem er die Mängel am Aufenthaltsort beanstandet hat und fügt seine Unterschrift hinzu.
5. Die Reklamation kann schriftlich per E-Mail ohne unnötigen Verzug, jedoch spätestens innerhalb 1 Monats nach Ablauf des Aufenthalts bzw. nach Erbringung der letzten Dienstleistung erhoben werden. Wir empfehlen, besonders bei komplizierteren Reklamationen, das Protokoll über die festgestellten Mängel gem. Absatz 4 dieses Artikels der Bedingungen zu erstellen.

6. Das Ergebnis des Reklamationsverfahrens wird dem Kunden per E-Mail spätestens innerhalb von 30 Tagen vom Datum der Erhebung der Reklamation bekannt gegeben.
7. Betrachtet der Kunde die Erledigung der Reklamation nicht als zufriedenstellend, ist er berechtigt, eine Überprüfung des richtigen Vorgangs ggf. Neubewertung der sachlichen Erledigung der Reklamation zu beantragen. Die Überprüfung wird im Termin innerhalb von 30 Tagen durchgeführt.

**Artikel X**  
**SONDERBESTIMMUNGEN**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt mit der Übergabe des unterzeichneten Vertrags oder der Dienstleistungsbestellung sein Einverständnis, dass CK Victoria die personenbezogenen Daten verarbeitet, die der Kunde bereits gewährt hat oder in Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden gewährt wird. Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist für die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von CK Victoria gegenüber seinen Kunden und für die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen zum Schutz personenbezogener Daten und deren Verarbeitung erforderlich. Verarbeitet werden insbesondere die Identifikations- und Kontaktadressen des Kunden sowie andere im Reisevertrag oder in der Dienstleistungsbestellung angegebene Informationen oder Daten, die im Zusammenhang mit dieser Leistung erhoben werden. Der Kunde erklärt sich ferner damit einverstanden, dass CK Victoria während der Reise Fotos seiner Person anfertigen darf und erklärt sich mit der Verwendung dieser Fotos in den Werbematerialien von CK Victoria einverstanden. Der Kunde erkennt an, dass er insbesondere die folgenden Rechte als betroffene Person hat:

- die Fotokopie des Fotos kann jederzeit durch Übermittlung an die CK, entweder an CK oder per E-Mail, widerrufen werden.
- Aufforderung an den CK, auf personenbezogene Daten zu seiner Person zuzugreifen, sie zu reparieren oder zu löschen, kann Einschränkungen bei der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten erforderlich sein, der Verarbeitung personenbezogener Daten widersprechen und Datenübertragungsrechte geltend machen.
- Fordern sie die CK auf, die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten einzuschränken, wenn
ca) der Kunde bestreitet die Richtigkeit seiner personenbezogenen Daten für die Zeit, die der Controller benötigt, um die Richtigkeit seiner personenbezogenen Daten zu überprüfen;
cb) die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten als unrechtmäßig, erfordert jedoch nicht die Löschung personenbezogener Daten, sondern die Einschränkung ihrer Verwendung;
cc) Die CK benötigt ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für die Verarbeitung, sondern fordert den Kunden auf, ihre Ansprüche zu identifizieren, auszuüben oder zu verteidigen; oder
cd) Der Kunde hat der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten widersprochen, bis festgestellt wurde, ob die berechtigten Gründe für die CK die Rechte des Kunden überwiegen. Wenn die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden eingeschränkt ist, dürfen seine Daten mit Ausnahme der Speicherung nur mit seiner Zustimmung verarbeitet werden.
- das Recht, eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde einzureichen, beispielsweise beim Amt für den Schutz personenbezogener Daten.

e) Sie können jederzeit eine Bestätigung von der CK einholen, dass Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden. In diesem Fall ist die CK verpflichtet, auf Anfrage die folgenden Informationen bereitzustellen und eine Kopie der verarbeiteten personenbezogenen Daten auszustellen:
a) Zweck der Verarbeitung;
b) die Kategorie der von ihm verarbeiteten personenbezogenen Daten;

c) die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, deren personenbezogene Daten Ihnen zur Verfügung gestellt wurden oder werden werden;
d) der geplante Zeitraum, für den seine personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder, falls dies nicht der Fall ist, die Kriterien, die zur Bestimmung dieses Zeitraums verwendet werden;
e) das Bestehen des Rechts, zu verlangen, dass Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden beendet oder gelöscht oder deren Verarbeitung einschränkt und dieser Verarbeitung widerspricht.

CK VICTORIA trägt keine Verantwortung für einen durch die Verletzung der Rechtspflichten verursachten Schaden, falls das Reisebüro nachweist, dass der Schaden weder von ihm, noch von anderen Dienstleistungserbringern im Rahmen der geschlossenen Reisebeziehung verursacht wurde, sondern dass der Schaden verursacht wurde:

– vom Kunden
– von einem Dritten, der mit der Bereitstellung des Ferienaufenthalts nicht verbunden ist
– durch ein unabwehrbares Ereignis, das auch durch die Aufwendung sämtlicher zumutbaren Bemühungen nicht verhindert werden kann.
Die CK VICTORIA behält sich das Recht auf etwaige Abrechnungen im Katalog ggf. auf den Webseiten von den Tatsachen vor, die es nicht beeinflussen konnte und die nach dem Abschlusstermin des Katalogs eingetreten bzw. ihm nicht bekannt waren. CK VICTORIA behält sich das Recht auf ein Storno des Aufenthalts aus dem Grund der sog. Höheren Gewalt vor (politische Unruhen, Naturkatastrophen u. ä.). Der verspätete Antritt des Aufenthalts aus dem Grund der Verspätung der eigenen Verkehrsmittel führt zu einer Entschädigung in Form der späteren Räumung der Unterkunftsseinrichtung am Tag der Abfahrt.

Der Katalog und die Webseiten des CK VICTORIA bieten grundlegende Beschreibungen einzelner Unterkunftsseinrichtungen auf eine der Wirklichkeit entsprechende Art und Weise an. Auf Anforderung können auch weitere Informationen bereitgestellt werden. Die Unterkunft auf dem Aufenthaltsort findet in voller Zuständigkeit der jeweiligen Dienstleistungsunternehmen statt. Anforderungen der Kunden auf die Unterbringung in einem konkreten Mobilheim kann CK VICTORIA gegen den in der Dienstleistungsbestellung angeführten Aufschlag 20 €/Mobilheim sicherstellen. Die Nichterfüllung der Anforderung an eine konkrete Unterkunftsseinheit begründet keinesfalls eine Möglichkeit des Rücktritts vom geschlossenen Vertrag seitens des Kunden ohne die Zustimmung der Dienstleistungsunternehmen. Die Nichterfüllung an eine konkrete Aufenthaltsseinheit wird dem Kunden der Betrag 20 €/Mobilheim auf das Konto des Auftraggebers zurückerstattet.

Die im Angebotskatalog des CK VICTORIA angeführten Ausflugsmöglichkeiten und der Service sind nicht Gegenstand der Vertragsbeziehung. Es handelt sich um Zusatzdienste, die auf dem Aufenthaltsort zu zahlen sind, an denen die Teilnehmer freiwillig ist und CK VICTORIA trägt keine Verantwortung für deren Verlauf. Die Unmöglichkeit, an einer von den angebotenen fakultativen Dienstleistung aus dem Grund der Saisonbezogenheit, des geringen Interesses u. ä. begründet auf keinen Fall das Recht auf eine Änderung der Bedingungen der Dienstleistungsbestellung, sowie die Möglichkeit des Rücktritts vom geschlossenen Vertrag seitens des Kunden ohne die Pflicht, Abfindung zahlen zu müssen. Die jeweiligen Dienstleistungen sind im Katalog am Aufenthaltsort bei deren Erbringer beanstandet werden. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass das Reisebüro in Übereinstimmung mit Best. § 84 ff. des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., Bürgergesetzbuch, in jüdtziger Fassung (nachfolgend nur "Bürgergesetzbuch" genannt) während im Laufe des Aufenthalts folgende Rechte hat, nämlich:
a) die Aufnahmen, die Bild- (vor allem fotografische), Ton- und Bild-Ton-Aufnahmen (z. B. einschließlich Elemente und Äußerungen seiner Persönlichkeit) zu beschaffen; das Reisebüro ist berechtigt, alle derart beschaffte Aufzeichnungen im Laufe des Aufenthalts sowie jederzeit nach dessen Ablauf im unerlässlichen Maß zu retuschieren sowie anders zu modifizieren und in der ursprünglichen sowie ggf. derart modifizierten Form sie in allen Arten seiner Werbematerialien (gedruckte Kataloge, Flyers, Webseiten, Socialmedia, Newsletters, u. ä.) zu veröffentlichen, was sie auf alle in Frage kommende Arten zu verbreiten u. so selbstständig sowie in Verbindung mit anderen Aufzeichnungen, Teilen und Elementen. Jede in dieser Bestimmung angeführte Zustimmung wird im gebiets- und mengenmäßig unbegrenzten Umfang sowie für unbegrenzte Zeit ggf. bis zum etwaigen Abruf seitens des Kunden in Übereinstimmung mit der Best. § 87 des Bürgergesetzbuches erteilt. Jede Zustimmung wird von Kunden unentgeltlich erteilt.

**Artikel XI**  
**ÜBERGANGS- UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen werden am 1. 8. 2022 gültig und wirksam.

Sämtliche Angaben und Informationen über Dienstleistungen, Preise und Sonderbedingungen entsprechen den zur 20. 7. 2022 bekannten Tatsachen und stimmen mit der gültigen Rechtsordnung der Tschechischen Republik überein. Der Kunde bestätigt mit der Annahme der Dienstleistungsbestellung und mit deren Vergütung, dass er diese Bedingungen versteht und im vollen Umfang respektiert.