

**ANEX Tour GmbH**  
**značky Anex, Bucher, Neckermann, Öger**  
**Pojištění proti úpadku**



Sicherungsscheinnummer: 21100912021

**Sicherungsschein für Pauschalreisen**  
**gemäß § 651r des Bürgerlichen Gesetzbuchs**

Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reiseteilnehmer.

Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz der/des

ANEX Tour GmbH  
Gladbecker Str. 3  
40472 Düsseldorf

gegenüber dem unten angegebenen Absicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch nach § 651r Absatz 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches zu.

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

**Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH**

Sächsische Straße 1  
10707 Berlin  
Telefon 030 – 78954770  
[schadenmeldung@drsf.reise](mailto:schadenmeldung@drsf.reise)  
[schadenmeldung.drsf.reise](http://schadenmeldung.drsf.reise)

Berlin, 01.11.2021

**Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH**

Sächsische Straße 1  
10707 Berlin

Thomas Schreiber  
Geschäftsführer

Dr. Andreas Gent  
Geschäftsführer

## Allgemeine Geschäftsbedingungen ANEX Tour GmbH

Die folgenden Reisebedingungen werden Bestandteil eines zwischen Reisegästen (nachfolgend „Reisegast“) und der Anex Tour GmbH (nachfolgend „Anex Tour“) geschlossenen Pauschalreisevertrages. Diese Bedingungen gelten ebenso für Reiseangebote, die unter ihren Marken „Bucher Reisen, Neckermann Reisen“ und „Öger Tours“ vertrieben werden sowie für dynamisch produzierte Reisen (nachfolgend „XANE, XOGE, XBUC und XNEC, zusammen X - Produkte“). X Produkte Reiseprodukte sind „Flexible Reisepakete“. Gemäß der individuellen Anforderung des Reisegastes, stellt Anex Tour in Echtzeit ihre Anfrage an diverse Fluggesellschaften. Erst dann wird der Gesamtpreis der Reise, der aus verschiedenen Bestandteilen (Flug, Hotel, Transfer etc.) besteht, kalkuliert und berechnet. Bei jeder Buchungsanfrage von X-Produkten kann sich der Preis ändern, da die Reise erst im Moment der Abfrage aktuell zusammengestellt wird. Dadurch kann es auch noch im Buchungsverlauf zu kurzfristigen Preisschwankungen zwischen erster Abfrage und späterer Preisdarstellung vor Abgabe der verbindlichen Buchungserklärung kommen. Dynamisch produzierte Reisen werden erst zum Zeitpunkt der Anfrage aus den dann verfügbaren Bestandteilen der Reise (Flug, Hotel, Transfer usw.) kombiniert und kalkuliert im Gegensatz zur klassischen Reiseproduktion. Diese werden nämlich im Voraus fest mit Hotels und Fluggesellschaften vereinbart.

### 1. Kataloge und andere veröffentlichte Reisebeschreibungen der ANEX Tour

1.1 Die in aktuell veröffentlichten Katalogen, Reisebeschreibungen oder in Telemedien (alle zusammen oder einzeln nachfolgend Prospekt) gemachten Angaben durch die ANEX Tour sind verbindlich. Angaben zu den Merkmalen einer Reise stehen jedoch unter dem Vorbehalt einer Änderung vor Abschluss eines Reisevertrages gemäß den nachfolgenden Bestimmungen.

Insbesondere stehen die Preisangaben unter dem Vorbehalt der Preisanpassung aufgrund der Erhöhung von Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Veröffentlichung des Prospekts, oder wenn die vom Reisegast gewünschte und im Prospekt dargestellte Reise nach ihrer Veröffentlichung nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente verfügbar ist.

1.2 Mit der Veröffentlichung neuer Prospekte verlieren alle bisherigen Prospekte über gleichlautende Reiseziele und Termine ihre Gültigkeit.

1.3 Der Reisegast kann mit der ANEX Tour vom Prospekt abweichende Leistungen individuell vereinbaren.

### 2. Zustandekommen des Reisevertrages

2.1 Der Reisegast bietet der ANEX Tour den Abschluss eines Reisevertrages mit der Buchung verbindlich an. Die Anmeldung einer Reise kann durch den Reisegast telefonisch, online bzw. schriftlich per Fax, E-Mail oder über Reisevermittler (Reisebüros, Online - Reiseportal etc.) erfolgen. Der ANEX Tour steht es frei, das Angebot des Reisegastes anzunehmen. Nimmt ANEX Tour das Angebot an, so kommt der Vertrag mit dem Zugang der Annahme, also der Buchungsbestätigung beim Reisegast zustande. Die Annahme wird samt allen wesentlichen Informationen bei oder nach Vertragsschluss schriftlich bestätigt.

2.2 Der Reisegast wird durch Übersendung der Reisebestätigung, des Sicherungsscheins (Kundengeldabsicherung) und der Rechnung über die Annahme des Angebots durch die ANEX Tour informiert. Der Vertrag mit der ANEX Tour kommt mit allen genannten Reisegästen unter der von ANEX Tour vergebenen Buchungsnummer zustande. Zwecks Vermeidung von Missverständnissen und Verzögerungen für die Bearbeitung der Anliegen und Anfragen des Reisegastes soll dieser hierbei stets auch seine Buchungsnummer angeben.

2.3 Die Reisebestätigung enthält u. a. Angaben über den Reisepreis, die Höhe der zu leistenden Anzahlung, die Fälligkeit des Restbetrags, die Bestimmungsorte der Reise, die Transportmittel, die Unterbringung, die Mahlzeiten, die Reiseroute, ggf. Besuche, Ausflüge und sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen, die Reisertermine, die Abreise- und Rückkehrorte, ggf. die für die Durchführung der Reise erforderliche Mindestteilnehmerzahl und ggf. Sonderwünsche des Reisegastes. Die Reisebestätigung kann zu einzelnen Punkten auch auf Angaben eines dem Reisegast vorliegenden Prospekts verweisen.

2.4 Bei Abweichungen des Inhalts der Reisebestätigung/ Rechnung vom Inhalt der Buchung, so liegt die Ablehnung des Angebots des Reisegastes, verbunden mit einem neuen Angebot der ANEX Tour vor, an das diese für 10 Tage gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes zustande, wenn der Reisegast innerhalb der 10-Tage-Frist die Annahme ausdrücklich erklärt, was auch konkludent durch Anzahlung oder Zahlung des Reisepreises erfolgen kann. Vorgenannte Regelung gilt nicht, wenn die Reisebestätigung und die Rechnung nicht gleichlautend von der Buchung abweichen.

2.5 Bei der Buchung sind die Geburtsdaten der mitreisenden Kinder des Reisegastes anzugeben.

Bei altersabhängigen Preisermäßigungen, wie z.B. Kinderermäßigung oder Kostenfreiheit von Kleinkindern, ist das Alter des Kindes beim Reiserückkehrdatum ausschlaggebend.

2.6 Soll die Auslandsreise eines Minderjährigen ohne Begleitung von Erwachsenen gebucht werden, hat der Reisegast sich vor der Buchung bei der ANEX Tour darüber zu unterrichten, wie eine unmittelbare Verbindung zu dem Kind oder dem an dessen Aufenthaltsort Verantwortlichen hergestellt werden kann.

2.7 Sind im Reisevertrag einzelne Merkmale der Reiseleistungen noch nicht bekannt und soll die ANEX Tour diese nachträglich festlegen dürfen, wird dies in der Reisebestätigung dadurch zum Ausdruck gebracht, dass diese Merkmale als noch nicht bekannt angegeben werden.

### 3. Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und Flugzeiten

3.1 Grundsätzlich ist ANEX Tour verpflichtet, den Reisegast über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft(en) sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, nennt ANEX Tour dem Reisegast die Fluggesellschaft bzw.

die Fluggesellschaften, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald ANEX Tour weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, informiert sie den Reisegast darüber unverzüglich. Wechselt die genannte ausführende Fluggesellschaft, wird der Reisegast unverzüglich über den Wechsel informiert.

3.2 Soweit die Reisebestätigung angibt, dass die genauen Flugzeiten noch nicht bekannt sind, wird damit wiedergegeben, dass die genauen Uhrzeiten für den Hin- und Rückflug nicht vereinbart sind und der ANEX Tour jeweils der gesamte benannte Reisetag für die nachträgliche Festlegung des Zeitpunkts des Hin- und des Rückflugs zur Verfügung steht.

3.3 Die ANEX Tour weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.

3.4 Die ANEX Tour unterrichtet den Reisegast rechtzeitig vor Beginn der Reise über noch nachträglich festgelegte Reisedetails, insbesondere über Abflug- und Ankunftszeiten.

#### 4. Zahlungsbedingungen

4.1 Zur Absicherung der Kundengelder hat ANEX Tour eine Insolvenzversicherung beim Deutschen Reisesicherungsfonds (DRSF) abgeschlossen. Ein Versicherungsschein befindet sich auf der Bestätigung. Darüber hinaus ergeben sich aus der Bestätigung die Beträge für Anzahlung und gegebenenfalls Stornierung.

4.2 Nach Erhalt der Reisebestätigung / Rechnung und des Versicherungsscheins wird innerhalb von einer Woche die Anzahlung von 20% des Gesamtpreises fällig. Bei Buchungen von X-Produkten beträgt die Anzahlungshöhe 40% des Gesamtpreises. Der genaue Zahlungsbetrag ist auf der Rechnung ersichtlich. Die zusätzlichen Kosten für evtl. abgeschlossene Versicherungen werden mit Rechnungsstellung sofort fällig.

4.3 Die Restzahlung abzüglich der geleisteten Anzahlung wird spätestens 30 Tage vor Reiseantritt ohne erneute Aufforderung fällig, falls ANEX Tour die Reise nicht zuvor wegen Unterschreiten der Mindestteilnehmerzahl nach Nr. 13.1 der AGB abgesagt hat.

4.4 Liegen zwischen Rechnungsdatum und Reiseantritt weniger als 30 Tage, wird der Gesamtpreis sofort fällig.

4.5 Der Reisepreis kann per Überweisung oder Kreditkarte bezahlt werden. Es wird darauf hingewiesen, dass zusätzliche Kosten je nach Bankinstitut oder Zahlungsmittel anfallen können, welche nicht im Reisepreis enthalten sind und von der Bank des Kunden erhoben werden können. Bei Zahlungen mit Kreditkarte soll der Reisegast/Kreditkarteninhaber das Tageslimit seiner Bank beachten.

4.6 Bezahlung des Reisepreises erfolgt schuldbefreiend ausschließlich an ANEX Tour, auch wenn die Buchung über ein Reisebüro/Reisevermittler erfolgt ist. Die Annahme von Zahlungen durch den Reisevermittler ist ausgeschlossen.

4.7 Bei Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungsfrist wird der Reisegast von der ANEX Tour mit einer Mahnung mit Nachfristsetzung an die Zahlung erinnert. ANEX Tour ist berechtigt, für die durch eine Mahnung entstandenen weiteren Mehrkosten/Bearbeitungskosten eine Mahnkostenpauschale zu erheben, welche EUR 5,00 beträgt. Bei nicht vollständiger Zahlung vor Reiseantritt ist ANEX Tour berechtigt, den Reisevertrag aufzulösen und gegenüber dem Reisegast einen Schadenersatzanspruch in Höhe der entsprechenden Rücktrittspauschalen (Stornoentschädigung gemäß Ziffer 11) geltend zu machen, wenn ANEX Tour dem Reisegast zuvor erfolglos durch eine Zahlungserinnerung eine angemessene Nachfrist gesetzt hat. Die Nachfristsetzung ist in den Fällen des § 323 Abs. 2 BGB entbehrlich. Die Rechte im Sinne dieser Ziffer stehen ANEX Tour nicht zu, wenn bereits zu diesem Zeitpunkt ein erheblicher Reisedefizit vorliegt.

#### 5. Leistungsumfang/Änderungen

5.1 Der Umfang der vertraglichen Leistungsverpflichtung der ANEX Tour ergibt sich aus dem abgeschlossenen Reisevertrag; 5.2 ANEX Tour behält sich vor, Änderungen oder Abweichungen einzelner wesentlicher Reiseleistungen von den vertraglich vereinbarten Reiseleistungen vorzunehmen, die nach Vertragsschluss notwendig werden und nicht wider Treu und Glauben von ANEX Tour herbeigeführt wurden und deren Umfang nicht so erheblich ist, dass der Gesamtzuschnitt der Reise beeinträchtigt wird. Der Reisegast wird von der ANEX Tour unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund über eine solche zulässige Änderung informiert.

5.3 Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Reisegast vorbehaltlich anderer Gewährleistungsrechte berechtigt, entweder die Änderung anzunehmen, kostenfrei vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, sofern ANEX Tour eine solche Reise angeboten hat. Der Rücktritt oder die Inanspruchnahme einer Ersatzreise sind unverzüglich nach Kenntniserlangung über die Reiseänderung gegenüber der ANEX Tour zu erklären. Falls der Reisegast auf die Vertragsänderung nicht reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

5.4 Muss auf Veranlassung von ANEX Tour oder eines anderen Beförderungsunternehmens ein Flug oder eine Fahrt von oder zu einem anderen als dem vertraglich vereinbarten Zielort/ Flughafen durchgeführt werden, übernimmt ANEX Tour die Kosten der Ersatzbeförderung (bis zur Höhe einer Bahnfahrt 2. Klasse) zum vertraglich vereinbarten Zielort/Flughafen.

5.5 Bei Verlängerungswunsch der Reisedauer nach Reiseantritt wendet sich der Reisegast zeitnah an die Reiseleitung. Die Reiseleitung wird insbesondere die Verfügbarkeit des Zimmers und/oder die Verfügbarkeit von Sitzplätzen für den Rückflug prüfen. Falls durch die Verlängerung eine Änderung des ursprünglich gebuchten Flughafens notwendig wird, besteht kein Anspruch auf eine Ersatzbeförderung. Eine Preisanpassung aufgrund der Änderungen berechnet sich, sofern nicht anders ausgeschrieben, nach dem Saisonpreis der Verlängerungsnacht des tagesaktuellen Preises zzgl. eines Serviceentgeltes.

#### 6. Änderungen auf Verlangen des Reisegastes/Umbuchungen/Ersetzungsbefugnis

6.1 Eine durch den Reisenden veranlasste Umbuchung seiner zuvor bereits gebuchten und bestätigten Reise ist bis zu 22 Tage vor dem Abreisetermin möglich, wenn die vom Reisenden gewünschte Umbuchung nach dem Programm von ANEX Tour zur Verfügung steht bzw. dies auch gemäß dem Programm möglich ist. Ein Anspruch auf eine entsprechende Umbuchung besteht jedoch nicht.

6.2 Eine Umbuchung kann eine Änderung des Reisetages, des Fluges, des Abflugortes, des Reiseziels, des Namens, der Unterkunft und der Verpflegungsleistung sowie ähnlicher Leistungen vom bereits durch ANEX Tour bestätigten Reisevertrages sein. Für eine solche Umbuchung wird, neben der Differenz des gebuchten und bestätigten Reisepreises und dem sich durch eine Umbuchung ergebenden höheren Reisepreises, sowie etwaige durch ANEX Tour nachweisbare Zusatzkosten, die aufgrund der Umbuchung entstehen, ein einmaliges Bearbeitungsentgelt von 30,00 € pro Person fällig. Dieser Betrag entspricht dem bei ANEX Tour typischerweise entstehenden Aufwand. In den nachfolgenden Fällen ist eine Umbuchung seitens des Reisenden nicht möglich: (a) Umbuchung einer Reise, welche einen Linienflug beinhaltet; (b) Bei einer Verschiebung einer Reise von mehr als 4 Wochen vom ursprünglichen Abreisetermin gerechnet; (c) Die Umbuchung

von gesondert gekennzeichneten Reiseangeboten. Die konkreten Bedingungen werden vor Abgabe der Buchungserklärung gesondert angezeigt; d) Dynamisch produzierten Reisen (X - Produkte); In diesen Fällen ist eine Umbuchung/Änderung nur auf dem Wege einer Stornierung und Neubuchung möglich sind. Der Reisende kann bis zum Reiseantritt gemäß § 651b BGB verlangen, dass ein Dritter anstatt seiner in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt (Vertragsübertragung). ANEX Tour kann dem Eintritt eines Dritten widersprechen, wenn dieser nicht den besonderen Reiseerfordernissen genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Für die Vertragsübertragung wird ein einmaliges Bearbeitungsentgelt in Höhe von EUR 30,00 pro Person fällig. Dieser Betrag entspricht dem bei ANEX Tour typischerweise entstehenden Aufwand. Für den Reisepreis und die durch den Wechsel in der Person des Reisenden entstehenden Mehrkosten haften der ursprüngliche und der neue Reisetilnehmer gemäß § 651b BGB als Gesamtschuldner.

#### 7. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Leistungen der Reise trotz ordnungsgemäßer Andienung aus ihm zurechenbaren Gründen nicht an, so hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. ANEX Tour wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen, sofern es sich nicht um unerhebliche Leistungen handelt und/oder gesetzliche oder behördliche Regelungen nicht entgegenstehen.

#### 8. Preisänderungen

8.1 Eine Preiserhöhung aufgrund unvorhergesehener Erhöhung von Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse nach Vertragsschluss wird bis zum 21. Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin vorbehalten. Eine Preiserhöhung ist nur möglich, wenn zwischen dem Vertragsschluss und dem vereinbarten Abreisetermin mehr als 4 Monate liegen. Eine Preiserhöhung ab dem 20. Tag vor Reiseantritt ist nicht mehr möglich.

8.2 Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten (insbesondere Treibstoffzuschlag) zum vertraglichen Abreisezeitpunkt, so kann ANEX Tour den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

(a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann ANEX Tour vom Reisegast den Erhöhungsbetrag verlangen.

(b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Veranstalter vom Reisenden verlangen.

8.3 Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber ANEX Tour zum vertraglichen Abreisezeitpunkt erhöht, kann diese den Reisepreis um einen anteiligen Betrag heraufsetzen. Der Betrag wird errechnet, indem die prozentuale Steigerung der Hafen- oder Flughafengebühren in demselben Maß auf den entsprechenden Abgabenanteil umgelegt wird, der für den Reisegast im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veranlagt wurde.

8.4 Liegt der Berechnung des Reisepreises u.a. ein Wechselkurs zugrunde und ändert sich der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Wechselkurs zum vertraglichen Abreisezeitpunkt dergestalt, dass der ANEX Tour ein Verlust aus der Wechselkursschwankung entsteht, so kann ANEX Tour unter Zugrundelegung des Wechselkurses zum Stichzeitpunkt des Vertragsschlusses verglichen mit dem Wechselkurs zum vertraglichen Abreisezeitpunkt den Preis betroffenen Leistungen entsprechend der Wechselkursschwankung im Verhältnis erhöhen.

8.5 ANEX Tour hat eine Preiserhöhung unverzüglich nach Kenntnis des Änderungsgrundes dem Reisegast zu erklären.

8.6 Eine Preiserhöhung von mehr als 8% des Gesamtpreises gilt als ein neues Angebot der Anex Tour an den Reisegast zu einer entsprechenden Vertragsänderung. Nach Kenntnisnahme des neuen Angebots, hat der Reisegast der Anex Tour unverzüglich mitzuteilen, ob er das neue Angebot mit geändertem Preis annimmt oder vom Vertrag ohne zusätzliche Gebühren zurücktritt. Der Reisegast kann stattdessen auch eine Ersatzreise nach Nr. 9 dieser Bedingungen verlangen, sofern der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine vergleichbare Reise mit vergleichbaren Leistungen ohne Mehrkosten für den Reisenden aus seinem Reisesortiment bereit zu stellen.

#### 9. Ersatzreise

9.1 Ist der Reisegast berechtigt, wegen einer Erhöhung des Reisepreises um mehr als 8% oder einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung vom Vertrag zurückzutreten, kann er stattdessen die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn ANEX Tour in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten.

9.1 Der Reisegast hat dieses Recht unverzüglich nach der Erklärung durch ANEX Tour über die Preiserhöhung oder Reiseänderung gegenüber geltend zu machen.

#### 10. Reisedokumente

10.1 Die Reisedokumente erhält der Reisegast nach vollständiger Zahlung des Reisepreises spätestens 14 Tage vor Reiseantritt von ANEX Tour per E-Mail an die bei Buchung angegebene E-Mail Adresse versandt. Sollte der Reisegast seine Reisedokumente bis 7 Tage vor dem vertraglichen Reiseantritt nicht erhalten haben, obliegt es dem Kunden dieses ANEX Tour mitzuteilen. 10.2 Bei elektronischen Flugtickets, sogenannte E-Tickets, werden keine Papiertickets ausgehändigt. Hierbei kann der Reisegast gegen Vorlage des Flugbuchungscodes und des Reisepasses/ Ausweises direkt bei Reiseantritt am Flughafen am jeweiligen Check-In Schalter die Bordkarte erhalten.

10.3 Bei Verlust der Reiseunterlagen sowie Abholung der Reiseunterlagen vor Reiseantritt am Serviceschalter ist ANEX Tour berechtigt, für den dadurch entstehenden Mehraufwand eine angemessene Servicepauschale zu erheben

#### 11. Rücktritt, Stornoentschädigung, Ersatzperson

11.1 Der Reisegast kann - vorbehaltlich der Pflicht zur Bezahlung von bereits empfangenen Leistungen sowie einer Stornoentschädigung - jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Die Rücktrittserklärung ist gegenüber der ANEX Tour zu erklären und soll unter Angabe der Buchungsnummer in Textform erfolgen. Wurde die Reise über ein Reisebüro gebucht, so kann die Rücktrittserklärung auch diesem gegenüber erfolgen.

11.2 Tritt der Reisegast vor dem Reisebeginn wirksam vom Vertrag zurück, so verliert ANEX Tour den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. ANEX Tour erhebt - sofern der Rücktritt nicht von ANEX Tour zu vertreten ist oder durch höhere Gewalt verursacht wurde sowie vorbehaltlich anderweitiger Stornierungs- und Umbuchungstarife der Fluggesellschaften - folgende Stornogebühren für Pauschalreisen unter Beachtung der zeitlichen Nähe zum vertraglichen Reiseantritt:

Die Zeitangabe bezieht sich auf den Eingang der Rücktrittserklärung vor Reisebeginn, die Prozentangabe auf den Reisepreis. Diese Staffelung gilt für die Reisearten Pauschalreise (außer den X-Produkten), Nur-Flug-Produkte und Nur-Hotel-Produkte

bis zum 90. Tag 15%

ab 89. bis 29. Tag 25%

ab 28. bis 22. Tag 40%

ab 21. bis 15. Tag 60%

ab 14. bis 4. Tag 80%

ab 3. Tag oder bei Nichterscheinen 90%

Für X-Produkte gilt aufgrund anderer Einkaufs- und Stornierungsbedingungen der Flug- und Hotelbestandteile die folgende Staffelung:

bis zum 29. Tag 40%

ab 28. bis 22. Tag 55%

ab 21. bis 15. Tag 70%

ab 14. bis 4. Tag 85%

ab 3. Tag oder bei Nichterscheinen 95%

11.3 Die Stornoentschädigung steht im Verhältnis zum Reisepreis und dient dem angemessenen Ersatz für bereits getroffene Reisevorkehrungen im Vertrauen auf den Bestand des Vertrags und zusätzlichen Aufwendungen von ANEX Tour aufgrund des Rücktritts unter Berücksichtigung ersparter Aufwendungen und der Möglichkeit der anderweitigen Verwendung der Reiseleistung, ohne das ANEX Tour initial konkrete Nachweise über einzelne Schadenspositionen führen muss. Der Vomhundertsatz ist ein repräsentativer Wert bei Pauschalreisen.

ANEX Tour behält sich vor, anstelle der voranstehenden Pauschalen eine höhere, konkret zu benennende Entschädigung zu fordern, sofern ANEX Tour wesentlich höhere Aufwendungen nachweisen kann, welche nicht mehr in angemessenem Verhältnis zu den genannten pauschalen stehen.

11.4 Der Reisegast ist gleichwohl berechtigt, den Nachweis zu führen, dass im Zusammenhang mit seinem Rücktritt oder dem Nichtantritt der Reise der ANEX Tour tatsächlich keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind. In solchen Fällen darf ANEX Tour nur die tatsächlich nachweisbaren Kosten geltend machen.

11.5 Stornierungs- und Umbuchungsgebühren für Flüge können je nach Fluggesellschaft und Tarifbedingungen stark voneinander abweichen. Wenn der Flugtarif abweichenden Regelungen unterliegt, werden evtl. abweichende Stornierungsbedingungen bereits bei der Buchung angezeigt. Eine Reihe von Sondertarifen erlauben keine Umbuchungen/ Stornierungen, was der Reisegast ebenfalls bei der Flugbuchung erfährt.

## 12. Reiseversicherungen

Eine Reisekrankenversicherung oder eine Reiserücktrittskostenversicherung ist im Reisepreis nicht enthalten. Der Reisegast informiert sich selbst über die Möglichkeiten des Abschlusses einer solchen Reiseversicherung. Dies gilt auch für die Absicherung vor Unfällen (z. B. wegen sportlicher Aktivitäten, etc.) am jeweiligen Reiseort.

## 13. Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

13.1 Wird die Mindestteilnehmerzahl, die in der Reisebestätigung oder in der Beschreibung des Reisekataloges genannt wurde, nicht erreicht, ist ANEX Tour berechtigt, bis zu 31 Tage vor Reisebeginn die Reise abzusagen bzw. vom Reisevertrag zurückzutreten. Die Information über die Absage der Reise muss dem Reisenden ebenfalls 31 Tage vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn zugehen. Der Reisegast erhält in einem solchen Fall bereits Geleistetes unverzüglich zurück. Alternativ hat der Reisegast die Möglichkeit, eine Ersatzreise in Anspruch zu nehmen gemäß Nr.9 dieser Bedingungen. Seine Entscheidung hat der Reisegast unverzüglich nach Rücktrittserklärung der Anex Tour mitzuteilen.

13.2 Stört ein Reisegast trotz Abmahnung die Reise nachhaltig oder verhält er sich anderweitig grob vertragswidrig und ist seine weitere Teilnahme an der Reise für ANEX Tour oder für die anderen Reisegäste nicht zumutbar, kann ANEX Tour den Reisevertrag mit dem Reisegast aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Einen wichtigen Grund stellt u. a. auch die Begehung einer Straftat des Reisegastes während der Reise dar. Eventuelle Mehrkosten für die Rückreise trägt in diesem Falle der Reisegast. ANEX Tour behält in einem solchen Fall den Anspruch auf den Reisepreis und kann im Übrigen vom Reisegast Schadensersatz nach den gesetzlichen Vorschriften verlangen. ANEX Tour muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die sie aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erhält.

## 14. Reisemängel, Abhilfe, Minderung, Rücktritt/Kündigung durch den Reisegast

14.1 Ist die Reise mangelhaft, kann der Reisegast Abhilfe verlangen. Dem Reisenden obliegt es, den Mangel der örtlichen Reiseleitung, oder fehlt eine solche, der ANEX Tour in Düsseldorf, unverzüglich anzuzeigen. Der Reisegast ist darüber hinaus von sich aus verpflichtet, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unverzüglich alles Mögliche zu tun, um zu einer Behebung jeglicher Reisetörung beizutragen und somit den entstehenden Schaden gering zu halten.

14.2 ANEX Tour kann mit der Erbringung einer gleich- oder höherwertigen Ersatzleistung Abhilfe schaffen. ANEX Tour kann jedoch die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

14.3 Leistet ANEX Tour nicht innerhalb einer vom Reisenden bestimmten angemessenen Frist Abhilfe, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Einer Fristsetzung bedarf es nicht, wenn die Abhilfe von der Reiseleitung bzw. ANEX Tour ernsthaft und endgültig verweigert wird oder die sofortige Abhilfe durch ein besonderes Interesse des Reisenden oder Mitreisenden gerechtfertigt ist.

14.4 Für die Zeit des Mangels mindert sich der Reisepreis in dem Verhältnis, in welchem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses der Wert der Leistung in mangelfreiem Zustand zu dem wirklichen Wert gestanden haben würde. Dieser Wert ist im Zweifel zu schätzen.

14.5 Unterlässt der Reisegast schuldhaft die unverzügliche Anzeige der Reisemängel oder werden zumutbare und angemessene Leistungen zur Abhilfe von diesem abgelehnt, scheidet Minderungsansprüche oder das Recht auf Ersatz der Kosten aus eigener Abhilfe aus, so lange eine Anzeige nicht erfolgt ist. Dies gilt wiederum dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist

14.6 Der Reisegast kann den Reisevertrag wegen Mangels kündigen, wenn die Reise aufgrund eines Reisemangels erheblich beeinträchtigt wird bzw. wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem und für die ANEX Tour erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn ANEX Tour eine vom Reisegast bestimmte angemessene Frist verstreichen ließ, ohne Abhilfe zu leisten.

14.7 Bei einem Mangel oder Nichterfüllung der Reise kann der Reisegast unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadenersatz verlangen, es sei denn, der Mangel der Reise beruht auf einem Umstand, den ANEX Tour nicht zu vertreten hat. Wird die Reise vereitelt oder erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende auch eine angemessene Entschädigung in Geld wegen nutzlos aufgewandter Urlaubszeit verlangen.

14.8 Bei Gepäckverlust oder bei einem Gepäckschaden während der Flugreise hat der Reisegast unverzüglich eine Schadenanzeige (P.I.R) am Flughafen des Ankunftsorts bei der jeweiligen Fluggesellschaft zu erstatten. Nach den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften ist die Schadenanzeige/Schadensmeldung in der Regel Voraussetzung für die Geltendmachung von Ansprüchen. Die Schadenanzeige muss bei Gepäckbeschädigungen binnen 7 Tagen und bei Verspätung binnen 21 Tagen ab Aushändigung erfolgen. Der Reisegast soll bei Gepäckverlust, Gepäckschaden oder Fehlleitung des Reisegepäcks auch die örtliche Reiseleitung unverzüglich informieren. Für den Verlust bzw. die Beschädigung von Wertgegenständen oder Bargeld im aufgegebenen Gepäck übernimmt ANEX Tour keine Haftung. Ansprüche des Reisegastes im Zusammenhang mit dem Reisegepäck nach dem "Montrealer Übereinkommen" bleiben hiervon unberührt.

#### 15. Kündigung wegen höherer Gewalt

15.1 Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisegast den Vertrag kündigen.

15.2 Wird der Vertrag wegen höherer Gewalt gekündigt, so findet die Vorschrift des § 651e Abs. 3 S. 1 u. S. 2, Abs. 4 S. 1 BGB Anwendung. Die Mehrkosten für eine etwaige Rückbeförderung sind von den Vertragsparteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisegast zur Last.

#### 16. Haftung, Ausschlussfrist, Verjährung

16.1 ANEX Tour haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistung lediglich vermittelt werden, wie z.B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Mietwagen etc. Diese Fremdleistungen sind ebenfalls gesondert als „Fremdleistung“ auf der Reisebestätigung oder in unserem Reisekatalog zu erkennen. ANEX Tour haftet jedoch für Leistungen, welche die Beförderung des Reisegastes vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischentransport während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten, wenn und insoweit für einen Schaden des Reisegastes die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von ANEX Tour ursächlich geworden ist.

16.2 Die Teilnahme an Sport- und anderen Urlaubsaktivitäten verantwortet der Reisegast selber.

Der Reisegast hat die Obliegenheit, vor der Benutzung der Sportanlagen aus Sicherheitsgründen Geräte und Fahrzeuge zu prüfen.

16.3 Die vertragliche Haftung von ANEX Tour für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit der Schaden des Reisegastes weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde oder soweit ANEX Tour für einen dem Reisegast entstandenen Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist. Möglicherweise darüber hinaus gehende Schäden nach dem Montrealer Abkommen oder dem Luftfahrtverkehrsgesetz bleiben davon unberührt.

16.4 Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf solchen beruhende gesetzliche Vorschriften, nach denen ein Anspruch auf Schadenersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen entstehen oder geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist, so kann sich auch ANEX Tour gegenüber dem Reisegast hierauf berufen.

16.5 Sämtliche in Betracht kommenden vertraglichen Ansprüche wegen nichtvertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Reisegast im Übrigen innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vereinbarten Reiseende gegenüber der ANEX Tour geltend zu machen. Nach Ablauf dieser Frist können Ansprüche nur geltend gemacht werden, wenn der Reisegast an der Einhaltung der Frist ohne eigenes Verschulden verhindert war. Bei Schadenersatzansprüchen im Zusammenhang von Fluggepäck sind diese wegen Gepäckschäden binnen 7 Tagen und wegen Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung geltend zu machen.

16.6 Ansprüche des Reisegastes auf Minderung und Schadenersatz verjähren innerhalb eines Jahres, soweit es sich weder um Ansprüche wegen Schädigung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit des Reisegastes noch um solche handelt, die wegen vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verschulden der ANEX Tour oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen begründet sind. Die Verjährung beginnt mit dem Tage, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

#### 17. Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen

17.1 ANEX Tour geht davon aus, dass der Reisegast deutscher Staatsangehöriger ist und wird ihn über Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen informieren. Weiß ANEX Tour, dass der Reisegast Staatsbürger eines Mitgliedsstaates der Europäischen Union ist, oder hätte ANEX Tour dies wissen müssen, informiert ANEX Tour über entsprechende Pass-, Visa- und Gesundheitsbestimmungen. Für

Staatsangehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat entsprechende Auskünfte. Der Reisegast hat die wesentlichen Informationen der Reise, insbesondere zu Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und Gesundheitsvorschriften des jeweiligen Reiselandes zu beachten und einzuhalten. Der Reisegast ist für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften

17.2 Nachteile, insbesondere Kosten, die dem Reisegast aus der Nichteinhaltung der voranstehenden Pflichten entstehen, gehen zu Lasten des Reisenden; dies gilt dann nicht, wenn ANEX Tour unzureichend, unvollständig oder gar nicht über die Informationen aus diesem Abschnitt informiert hat.

17.3 ANEX Tour haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, auch wenn der Reisegast die ANEX Tour mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass die Verzögerung von ANEX Tour verschuldet wurde.

## 18. Datenschutz

18.1 ANEX Tour ist die für die Angebote und damit zusammenhängende Leistungen die verantwortliche Stelle im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Verantwortliche Stelle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes ist: ANEX Tour GmbH Gladbecker Straße 3 40472 Düsseldorf  
Gesetzlicher Vertreter: Murat Kızılsaç Unser Datenschutzbeauftragter ist über die vorgenannten Kontaktwege sowie unter [datenschutz@anextour.de](mailto:datenschutz@anextour.de) erreichbar.

### 18.2 Buchung

Im Rahmen des Buchungsvorgangs ist die Verarbeitung weiterer personenbezogenen Daten erforderlich. Dazu gehören insbesondere Ihr Name, Ihre Adresse, Ihre Telefonnummer, Ihre E-Mail Adresse ("Kontaktdaten") sowie das Datum Ihrer An- und Abreise, Ihre Unterkunft und Art Ihres gebuchten Zimmers ("Buchungsdaten"). Ihre Daten werden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben verwendet. Das bedeutet, dass dem Grundsatz der Datensparsamkeit zufolge ausschließlich solche Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, welche für die Durchführung des Vertrags zwischen den Parteien erforderlich sind. Ihre Daten werden darüber hinaus nur zur leistungsgemäßen Zweckerreichung verwendet. Das bedeutet auch, dass Ihre Daten über diese Zwecke hinaus nicht verwendet werden, außer Sie haben zuvor Ihre Einwilligung erteilt oder es liegt ein gesetzlich zugelassener Fall vor.

### 18.3 Übermittlung der Daten

Zur Vertragserfüllung gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO geben wir Ihre Daten bspw. an Fluggesellschaften, Hotels, Transportunternehmen, Mietwagenfirmen, Reiseversicherer, Abrechnungsdienstleister, etc., weiter, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages erforderlich ist. Je nachdem, welchen Zahlungsdienstleister Sie im Bestellprozess auswählen, geben wir zur Abwicklung von Zahlungen die hierfür erhobenen Zahlungsdaten an das mit der Zahlung beauftragte Kreditinstitut und ggf. von uns beauftragte Zahlungsdienstleister weiter bzw. an den ausgewählten Zahlungsdienst. Zum Teil erheben die ausgewählten Zahlungsdienstleister diese Daten auch selbst, soweit Sie dort ein Konto anlegen. In diesem Fall müssen Sie sich im Bestellprozess mit Ihren Zugangsdaten bei dem Zahlungsdienstleister anmelden. Es gilt insoweit die Datenschutzerklärung des jeweiligen Zahlungsdienstleisters. Im Rahmen der Datenübertragung an die gebuchten Dienstleister kann es nach Ihrer Buchung zu einer Übertragung an Dienstleister, die ihren Sitz in einem Staat außerhalb der Europäischen Union haben, kommen. Die Übermittlung personenbezogener Daten an diese Unternehmen erfolgt lediglich im Rahmen der Notwendigkeit zur Vertragserfüllung. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass dort ein nach unten abweichendes Datenschutzniveau herrschen kann. Wir weisen darauf hin, dass eine Übermittlung Ihrer Daten im Einzelfall auch aufgrund von gesetzlichen Vorschriften oder eines rechtskräftigen Urteils erforderlich sein kann. Sie beruht dann auf Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit. c DSGVO.

### 18.4 Datensicherheit

Wir unterhalten aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, insbesondere zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten vor Gefahren bei Datenübertragungen sowie vor Kenntniserlangung durch Dritte. Zu diesem Zweck werden Ihre Daten bei jeglicher Übermittlung mittels des SSL-Standards verschlüsselt. Die Maßnahmen werden dem aktuellen Stand der Technik entsprechend jeweils angepasst.

### 18.5 Ihre Rechte

Im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten durch uns haben Sie die nachfolgend genannten und beschriebenen Rechte. Sie können sämtliche Rechte grundsätzlich unentgeltlich geltend machen, per E-Mail oder schriftlich an die unter 17.1. genannte Adresse. Einzig bei offenkundig unbegründeten oder - insbesondere im Fall von häufiger Wiederholung - exzessiven Anträgen können wir nach Maßgabe von Art. 12 Abs. 5 DSGVO entweder

- ein angemessenes Entgelt verlangen, bei dem die Verwaltungskosten für die Unterrichtung oder die Mitteilung oder die Durchführung der beantragten Maßnahme berücksichtigt werden, oder
- uns weigern, aufgrund des Antrags tätig zu werden.

#### 18.5.1 Bestätigung und Auskunft

Sie können Bestätigung darüber verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten. Ist dies der Fall, haben Sie einen Anspruch auf Auskunft über die in Art. 15 DSGVO genannten Einzelinformationen.

#### 18.5.2 Berichtigung und Löschung

Sie können von uns die Berichtigung unrichtiger und die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten (Art. 16 DSGVO) sowie unter den Voraussetzungen von Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen.

#### 18.5.3 Einschränkung und Verarbeitung

Sie können die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter den Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO einschränken.

#### 18.5.4 Widerspruch

Sie können aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit Widerspruch einlegen, soweit sich diese auf die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder f) DSGVO stützt. Ihre personenbezogenen Daten werden dann von uns nicht mehr verarbeitet, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen,

die Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen oder es sei denn, dass die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

#### 18.6 Beschwerderecht

Soweit Sie der Ansicht sind, dass wir unseren datenschutzrechtlichen Pflichten nicht ordnungsgemäß nachkommen, können Sie sich jederzeit an die Datenschutzbehörden wenden.

Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit - Nordrhein-Westfalen Postfach 20 04 44 40102 Düsseldorf Tel.: 0211/38424-0 Fax: 0211/38424-10 E-Mail: [poststelle@ldi.nrw.de](mailto:poststelle@ldi.nrw.de)

#### 19. Rechtswahl, Gerichtsstand

19.1 Auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Reisegast und der ANEX Tour findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

19.2 Die vorstehende Bestimmung über die Rechtswahl gilt nicht, wenn und soweit sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Reisevertrag zwischen dem Reisegast und dem Veranstalter anzuwenden sind, etwas anderes zu Gunsten des Reisegastes ergibt oder wenn und soweit auf den Reisevertrag anwendbare, nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedsstaat der EU, dem der Reisegast angehört, für diesen günstiger sind, als die vorgenannten Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

19.3 Gerichtsstand für Klagen gegen die ANEX Tour ist der Sitz der Gesellschaft in Düsseldorf.

19.4 Klagen gegen einen Reisegast, der Kaufmann, juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts oder Person ist, der seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltssitz im Ausland hat, oder dessen Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltssitz zum Zeitpunkt der Klage nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz der ANEX Tour in Düsseldorf vereinbart.

19.5 ANEX Tour ist nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

#### Veranstalter:

ANEX Tour GmbH

Gladbecker Straße 1-3

40472 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 781 774 0

Fax: +49 (0) 211 781 774 99

Geschäftsführer: Murat Kızılsaç HRB 77532

## Všeobecné obchodní podmínky ANEX Tour GmbH

Následující cestovní podmínky jsou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi cestujícími (v následujícím „cestující“) a Anex Tour GmbH (v následujícím „Anex Tour“). Tyto podmínky platí stejně tak pro cestovní nabídky, které jsou prodávány pod jejími značkami „Bucher Reisen, Neckermann Reisen“ a „Öger Tours“, jakož i pro dynamicky sestavované cesty (v následujícím „XANE, XOGÉ, XBUC a XNEC, společně X - produkty“). X - produkty - cestovní produkty jsou „flexibilní cestovní balíčky“. Podle individuálních požadavků cestujícího posílá Anex Tour v reálném čase její poptávky na různé letecké společnosti. Teprve potom je kalkulována a vypočítána celková cena cesty, která sestává z různých součástí (let, hotel, transfer atd.). Při každé poptávce na rezervaci X - produktů se může cena různit, protože cena je aktuálně sestavován až v okamžiku poptávky. Tím může dojít také i v průběhu rezervace ke krátkodobým cenovým výkyvům mezi první poptávkou a pozdějším stanovení ceny před deklarácí závazné rezervace. V protikladu ke klasickým cestovním produktům jsou dynamicky sestavované cesty kombinovány a kalkulovány teprve k okamžiku poptávky ze součástí cesty (let, hotel, transfer atd.) dostupných v tomto okamžiku. Klasické produkty jsou totiž s hotely a leteckými společnostmi předem pevně dohodnuty.

### 1. Katalogy a další zveřejněné popisy cest ANEX Tour

1.1 Údaje uvedené od ANEX Tour v aktuálně zveřejněných katalogích, popisech cest nebo tele médiích (všechny společně nebo jednotlivě v následujícím jako prospekt) jsou závazné. Údaje k atributům cesty jsou však uváděny s výhradou změny před uzavřením cestovní smlouvy podle následujících ustanovení.

Zvláště ceny jsou uváděny s výhradou jejich aktualizace, pokud dojde po zveřejnění prospektu ke zvýšení cen přepravních služeb, poplatků za určité služby, jako přístavních a letištních poplatků, nebo ke změně směnečného kurzu platného pro dotčenou cestu, nebo když je od cestujícího požadovaná a v prospektu popsaná cesta realizovatelná po jejím zveřejnění pouze nákupem dodatečných kontingentů.

1.2 Se zveřejněním nových prospektů ztrácí všechny dosavadní prospekty ke stejným cestovním cílům a termínům svoji platnost.

1.3 Cestující může dohodnout s ANEX Tour individuálně služby, odchylovající se od prospektu.

### 2. Uskutečnění cestovní smlouvy

2.1 S rezervací nabízí cestující ANEX Tour závazně uzavření cestovní smlouvy. Přihlášení cesty může cestující provést telefonicky, online, resp. písemně faxem, e-mailem nebo přes zprostředkovatele cesty (cestovní agenturu, online - cestovní portál atd.). Je na vůli ANEX Tour, zda přijme nebo nepřijme nabídku cestujícího. Přijme-li ANEX Tour nabídku, tak se smlouva uskutečňuje s doručením přijetí, tedy potvrzení rezervace, u cestujícího. Přijetí, včetně všech důležitých informací, bude písemně potvrzeno při uzavírání, nebo po uzavření smlouvy.

2.2 Zasláním potvrzení o cestě, potvrzení o pojištění (zajištění peněz zákazníka) a faktury, je cestující informován o přijetí nabídky ze strany ANEX Tour. Smlouva s ANEX Tour se uskuteční se všemi jmenovanými cestujícími pod rezervačním číslem vydaným od ANEX Tour. Za účelem zabránění nedorozumění a zpoždění při zpracování požadavku a dotazů cestujícího, by měl tento vždy uvádět i své rezervační číslo.

2.3 Potvrzení o cestě obsahuje mimo jiné i údaje o ceně cesty, výši požadované zálohy, splatnosti zbytku částky, místech určení cesty, dopravních prostředcích, ubytování, jídelch, trase cesty, popř. návštěvách, výletech a jiných, v ceně cesty obsažených službách, termínech cesty, místech odjezdu a příjezdu, popř. o minimálním počtu účastníků, nutného pro uskutečnění cesty, a popř. o mimořádných přáních cestujícího. Potvrzení o cestě může u jednotlivých bodů poukazovat i na údaje prospektu, který má cestující k dispozici.

2.4 Odchyluje-li se obsah potvrzení o cestě/faktury od obsahu rezervace, tak se jedná o odmítnutí nabídky cestujícího, spojené s novou nabídkou od ANEX Tour, na níž je tato vázána po dobu 10 dnů. Smlouva na základě této nové nabídky se uskuteční, pokud cestující během této 10denní lhůty výslovně deklaruje její přijetí, což se může stát konkludentně i platbou zálohy nebo celé ceny cesty. Výše uvedené pravidlo neplatí, pokud se vzájemně liší odchylky od rezervace uvedené na potvrzení o cestě a na faktuře.

2.5 Při rezervaci musí cestující uvést data narození spouštěcích dětí.

Při cenových slevách závislých na věku, jako např. sleva na děti nebo bezplatná cesta pro malé děti, je rozhodující věk dítěte k datu návratu z cesty.

2.6 Bude-li rezervována zahraniční cesta neplnoleté osoby bez doprovodu dospělých, musí se přihlašovatel cesty před rezervací k cestě u ANEX Tour informovat, jak je možné se bezprostředně spojit s dítětem nebo s osobou, která za něho v místě pobytu zodpovídá.

2.7 Jsou-li v cestovní smlouvě jednotlivé atributy cestovních služeb ještě neznámé, a smí-li je ANEX Tour stanovit dodatečně, je to v potvrzení o cestě vyjádřeno tím, že jsou tyto atributy uvedené jako ještě neznámé.

### 3. Identita provádějícího leteckého dopravce a letové časy

3.1 Zásadně je ANEX Tour povinna, informovat cestujícího při rezervaci o identitě provádějící(ch) letecké(ých) společnosti(i) všech, v rámci rezervované cesty poskytovaných služeb letecké přepravy. Není-li při rezervaci provádějící letecká společnost ještě pevně určena, jmenuje ANEX Tour cestujícímu tu leteckou společnost, resp.

ty letecké společnosti, které let pravděpodobně uskuteční, resp. budou uskutečňovat. Jakmile ANEX Tour ví, která letecká společnost bude let provádět, neprodleně o tom informuje cestujícího. V případě změny jmenované provádějící letecké společnosti bude cestující o změně neprodleně informován.

3.2 Pokud je v potvrzení o cestě uvedeno, že nejsou ještě známy přesné letové časy, je tím vyjádřeno, že nejsou ještě domluvené přesné časy pro let tam a zpět a ANEX Tour má pro dodatečné určení letového času tam a zpět k dispozici vždy celý uvedený cestovní den.

3.3 ANEX Tour poukazuje na to, že při přímých letech může dojít z letových a programově-technických důvodů k mezipřistáním.

3.4 ANEX Tour informuje cestujícího včas před počátkem cesty o ještě dodatečně stanovených cestovních attributech, zvláště o časech odletu a příletu.

### 4. Platební podmínky

4.1 K zajištění peněz zákazníků uzavřela ANEX Tour pojištění proti insolvenční u Deutschen Reisesicherungs fonds (DRSF). Potvrzení o pojištění se nachází na potvrzení. Mimoto vyplývají z potvrzení i částky pro zaplacení zálohy a zbytku ceny a popřípadě pro storno.

4.2 Po obdržení potvrzení o cestě / faktury a potvrzení o pojištění je během jednoho týdne splatná záloha 20% z celkové ceny cesty. Při rezervacích X - produktů činí výše zálohy 40% z celkové ceny cesty. Přesná částka zálohy je uvedena na faktuře. Dodatečné náklady za event. uzavřené pojistky jsou splatné okamžitě s vystavením faktury.

4.3 Zbývající částka, s odečtením zaplacené zálohy, je splatná bez další výzvy nejpozději 30 dnů před nástupem cesty, pokud předtím ANEX Tour cestu kvůli nedosažení minimálního počtu účastníků podle odst. 13.1 VOP neodřekla.

4.4 Leží-li mezi datem faktury a nástupem cesty méně než 30 dnů, je okamžitě splatná celá cena cesty.

4.5 Cena cesty může být zaplacená převodem nebo kreditní kartou. Poukazujeme na to, že podle příslušného bankovního institutu nebo použitých platebních prostředků, mohou vzniknout dodatečné náklady, které nejsou obsaženy v ceně cesty a jsou uplatňovány bankou zákazníka. Při platbách s kreditní kartou by měl cestující/vlastník kreditní karty zohlednit denní limity své banky.

4.6 Platba ceny cesty zprošťující od závazku se provádí výhradně na ANEX Tour, i když byla rezervace provedena přes cestovní agenturu/zprostředkovatele cesty. Přijetí plateb zprostředkovatelem je vyloučeno.

4.7 Při nedodržení dohodnuté lhůty splatnosti je cestující od ANEX Tour upomenut na platbu upomínkou se stanovením dodatečné lhůty. ANEX Tour je oprávněna, vyúčtovat za další vícenáklady/manipulační náklady, vzniklé upomínkou, paušál za náklady na upomínku, který činí EUR 5,00 4.8 Při neúplné platbě před nástupem cesty je ANEX Tour oprávněna, vypovědět cestovní smlouvu a uplatnit vůči cestujícímu nárok na náhradu škody ve výši odpovídajícího paušálu za odstoupení (odškodnění za storno podle bodu 11), když ANEX Tour předtím cestujícímu neúspěšně stanovila upomínkou platby přiměřenou dodatečnou lhůtu. V případech § 323 odst. 2 BGB (Občanský zákoník/ObZ) není stanovení dodatečné lhůty nutné. Práva ve smyslu tohoto bodu ANEX Tour nepřísluší, když cesta vykazuje již v tomto okamžiku podstatnou závadu cesty.

## 5. Rozsah služeb/změny

5.1 Rozsah smluvního závazku k poskytnutí služeb ANEX Tour vychází z uzavřené cestovní smlouvy;

5.2 ANEX Tour si vyhrazuje, provést změny nebo odchylky jednotlivých důležitých cestovních služeb od smluvně dohodnutých cestovních služeb, které jsou nutné po uzavření smlouvy, a nebyly ze strany ANEX Tour způsobeny jednáním v rozporu s dobrou vírou a jejichž rozsah není tak podstatný, že by byly na újmu celkovému charakteru cesty. Cestující bude od ANEX Tour po zjištění důvodu změny o takovéto přípustné změně bezodkladně informován.

5.3 V případě podstatné změny důležité cestovní služby je cestující s výhradou ostatních záručních plnění oprávněn, buď změnu přijmout, bezplatně odstoupit od smlouvy nebo požadovat účast na náhradní cestě, pokud ANEX Tour takovouto cestu nabídla. Odstoupení nebo nárokování náhradní cesty musí být písemně deklarováno vůči ANEX Tour neprodleně po zjištění povědomí o změně cesty. Pokud cestující na změnu smlouvy nereaguje, platí sdělená změna jako přijatá.

5.4 Když smlouva je z podnětu ANEX Tour nebo jiné přepravní společnosti proveden let nebo přeprava od jiného nebo k jinému, než smluvně domluvenému cílovému místu/letišti, přebírá ANEX Tour náklady náhradní přepravy (do výše jízdného vlakem 2. třídou) ke smluvně domluvenému cílovému místu/letišti.

5.5 Při požadavku na prodloužení doby cesty po nástupu cesty se obrátí cestující co nejrychleji na vedení cesty. Vedení cesty bude prověřovat zvláště disponibilitu pokojů a/nebo disponibilitu sedadel pro zpětný let. Pokud je na základě prodloužení nutná změna původně rezervovaného letiště, nevzniká žádný nárok na náhradní přepravu. Změna ceny kvůli této změně se vypočítá, pokud není dohodnuto jinak, podle aktuální sezonní ceny noci prodloužení s navýšením o manipulační poplatek.

## 6. Změny na žádost cestujícího/změna rezervací/oprávnění k záměně

6.1 Cestujícím vyvolaná změna rezervace, jim již rezervované a potvrzené cesty, je možná až do 22 dnů před termínem odjezdu, když je cestujícím požadovaná změna rezervace podle programu ANEX Tour k dispozici, resp. když je to podle programu také možné. Nárok na odpovídající změnu rezervace však neexistuje.

6.2 Změnou rezervace může být změna dne cesty, letu, místa odletu, cíle cesty, jména, ubytování a stravování, jakož i podobných služeb k již ze strany ANEX Tour potvrzené cestovní smlouvě. Za takovou změnu rezervace je ještě vedle rozdílu rezervované a potvrzené ceny cesty k vyšší ceně cesty způsobené změnou rezervace, jakož i eventuálních, od ANEX Tour prokazatelných vícenákladů, vzniklých změnou rezervace, splatný jednorázový manipulační poplatek ve výši 30,00 € na osobu. Tato částka odpovídá typicky vznikajících nákladům u ANEX Tour. Změna rezervace ze strany cestujícího není možná v následujících případech:

(a) Změna rezervace cesty, která obsahuje linkový let

(b) Při posunu cesty o více než 4 týdny, počítáno od původního termínu odjezdu

(c) Změna rezervace zvláště označených cestovních nabídek. Konkrétní podmínky budou speciálně uvedeny před uzavřením rezervace; d)

Dynamicky sestavované cesty (X - produkty); V těchto případech je změna rezervace/změna možná pouze cestou storna a nové rezervace. Až do nastoupení cesty může cestující podle § 651b BGB požadovat, že místo něho převezme práva a povinnosti z cestovní smlouvy třetí osoba (přenos smlouvy). ANEX Tour může odmítnout vstup třetí osoby, pokud třetí osoba nesplňuje mimořádné podmínky cesty, nebo je její účast v rozporu s právními předpisy nebo úředními nařízeními. Při přenosu smlouvy je splatný jednorázový manipulační poplatek ve výši EUR 30,00 na osobu. Tato částka odpovídá typicky vznikajících nákladům u ANEX Tour. Za cenu cesty a za vícenáklady, vzniklé změnou osoby cestujícího, ručí původní a nový účastník cesty podle § 651 b BGB jako společní dlužníci.

## 7. Nevyužité služby

Nevyužije-li cestující jednotlivé cestovní služby cesty, přestože mu byly řádně nabídnuty, z důvodů, za které nese on sám zodpovědnost, tak nemá žádný nárok na poměrnou náhradu ceny cesty. ANEX Tour se bude snažit o náhradu uspořené náklady, pokud se nejedná o bagatelní služby a/nebo to není v rozporu se zákonnými nebo úředními pravidly.

## 8. Změny ceny

8.1 Až do 21. dne před domluveným nástupem cesty je vyhrazeno navýšení ceny cesty na základě po uzavření smlouvy nepředvídatelného zvýšení cen přepravních služeb, poplatků za určité služby, jako přístavních a letištních poplatků, nebo změny směnečného kurzu platného pro dotčenou cestu. Navýšení ceny je možné pouze tehdy, když leží mezi uzavřením smlouvy a domluveným termínem odjezdu více než 4 měsíce. Navýšení ceny od 20. dne před nástupem cesty již není možné.

8.2 Navýší-li se ke smluvnímu okamžiku odjezdu přepravní náklady platné při uzavírání cestovní smlouvy (zvláště přírůstek na pohonné hmoty), tak může ANEX Tour navýšit cenu cesty v míře podle následujícího propočtu:

(a) Při navýšení týkajícího se sedadla, může ANEX Tour požadovat navýšenou částku po cestujícím.

(b) V ostatních případech se dělí od přepravní společnosti pro přepravní prostředek požadované dodatečné přepravní náklady počtem sedadel dohodnutého dopravního prostředku. Takto zjištěnou navýšenou částku na sedadlo může cestovní kancelář požadovat po cestujícím.

8.3 Pokud dojde ke smluvnímu okamžiku odjezdu vůči ANEX Tour k navýšení poplatků, jako přístavních nebo letištních poplatků, proti stavu při uzavírání cestovní smlouvy, tak může tato navýšit cenu cesty o odpovídající, poměrnou částku. Částka se vypočítá tak, že se přepočítá procentuální navýšení přístavních nebo letištních poplatků v té samé míře na odpovídající díl nákladů, který byl od cestujícího požadován k okamžiku uzavření smlouvy.

8.4 Je-li součástí výpočtu ceny cesty mj. směnečný kurz, a mění-li se směnečný kurz platný k okamžiku uzavření smlouvy ke smluvnímu okamžiku odjezdu v takové míře, že vznikne ANEX Tour z kolísání směnečného kurzu ztráta, tak může ANEX Tour při uplatnění směnečného kurzu k okamžiku uzavření smlouvy, ve srovnání směnečného kurzu ke smluvnímu okamžiku odjezdu, navýšit cenu dotčených služeb v poměru odpovídajícím kolísání směnečného kurzu.

8.5 ANEX Tour musí oznámit navýšení ceny cestujícímu neprodleně po získání povědomí o důvodu navýšení.

8.6 Navýšení ceny o více než 8% celkové ceny cesty platí jako nová nabídka od Anex Tour cestujícímu na odpovídající změnu smlouvy. Po seznámení se s novou nabídkou, musí cestující neprodleně sdělit Anex Tour, zda novou nabídku se změněnou cenou přijme nebo odstoupí bez dodatečných poplatků od smlouvy. Místo toho může cestující požadovat podle čl. 9 těchto podmínek náhradní cestu, pokud je cestovní kancelář schopna, cestujícímu takovou srovnatelnou cestu se srovnatelnými službami ze své nabídky bez vícenákladů poskytnout.

## 9. Náhradní cesta

9.1 Je-li cestující oprávněn kvůli navýšení ceny cesty o více než 8% nebo kvůli podstatné změně důležité cestovní služby k odstoupení od smlouvy, může místo toho vyžadovat účast na minimálně stejně hodnotné cestě, pokud je ANEX Tour schopná, ze své nabídky cestujícímu takovou cestu bez navýšení ceny nabídnout.

9.2 Cestující musí toto právo uplatnit vůči ANEX Tour neprodleně po jejím prohlášení o navýšení ceny nebo změně cesty.

## 10. Cestovní dokumenty

10.1 Cestovní dokumenty obdrží cestující po zaplacení kompletní ceny cesty od Anex Tour e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou při rezervaci nejpozději 14 dnů před nástupem cesty. Neobdrží-li cestující nejpozději 7 dnů před smluvním nástupem cesty své cestovní dokumenty, potom přísluší zákazníkovi, oznámit to ANEX Tour.

10.2 U elektronických letenek, tzv. E-Tickets, se žádné papírové letenky nevydávají. Zde může cestující obdržet proti předložení rezervačního kódu letu a cestovního pasu/osobního dokladu palubní letenku přímo při nástupu cesty na příslušné odbavovací přepážce.

10.3 Při ztrátě cestovních podkladů, jakož i vyzvedávání cestovních podkladů před nástupem cesty na servisní přepážce je ANEX Tour oprávněna, uplatnit za jí tím vzniklé vícenáklady přiměřený paušální servisní poplatek.

## 11. Odstoupení, odškodnění za storno, náhradní osoba

11.1 Cestující může - s výhradou povinnosti zaplacení již obdržených služeb, jakož i odškodnění za storno - před počátkem cesty od cesty kdykoliv odstoupit. Prohlášení o odstoupení by mělo být vůči ANEX Tour deklarováno s uvedením rezervačního čísla v písemné formě. Byla-li cesta rezervována přes cestovní agenturu, může být prohlášení o odstoupení deklarováno i vůči ní.

11.2 Odstoupí-li cestující účinně od smlouvy před počátkem cesty, tak ztrácí ANEX Tour nárok na domluvenou cenu cesty. ANEX Tour uplatňuje pro zájezdy – pokud není odstoupení zaviněné ze strany ANEX Tour, nebo způsobeno vyšší mocí, jakož i s výhradou jiných tarifů pro storno a změnu rezervace leteckých společností - se zohledněním časového odstupu okamžiku odstoupení ke smluvnímu nástupu cesty, následující storno poplatky:

Časový údaj se vztahuje k doručení prohlášení o odstoupení před počátkem cesty, procentuální údaj k ceně cesty. Toto odstupňování platí pro druhy cest - zájezd (mimo X - produktů), produkty pouze-let a pouze-hotel

až do 90. dne 15%

od 89. do 29. dne 25%

od 28. do 22. dne 40%

od 21. do 15. dne 60%

od 14. do 4. dne 80%

od 3. dne nebo při nenastoupení 90%

Pro X - produkty platí na základě jiných nákupních a storno podmínek pro v nich obsažené lety a hotely následující odstupňování:

až do 29. dne 40%

od 28. do 22. dne 55%

od 21. do 15. dne 70%

od 14. do 4. dne 85%

od 3. dne nebo při nenastoupení 95%

11.3 Odškodnění za storno stojí v poměru k ceně cesty a slouží k přiměřené náhradě za již provedené přípravy k cestě v důvěře na trvání smlouvy a za dodatečné náklady ANEX Tour na základě odstoupení, se zohledněním uspořené výdajů a možnosti jiného využití cestovních služeb, bez toho, že by musela ANEX Tour prvotně konkrétně prokazovat jednotlivé škodné pozice. Procentuální sazba je reprezentativní hodnota u zájezdů.

ANEX Tour si vyhrazuje, požadovat na místě předcházejících paušálů vyšší, konkrétně jmenované odškodnění, pokud může ANEX Tour prokázat podstatně vyšší náklady, které již nejsou v přiměřeném poměru ke jmenovaným paušálům.

11.4 Cestující je nicméně oprávněn prokázat, že v souvislosti s jeho odstoupením od cesty nebo nenastoupením cesty nevznikly ANEX Tour ve skutečnosti žádné náklady nebo byly vzniklé náklady podstatně nižší. V těchto případech smí ANEX Tour uplatňovat pouze skutečně prokazatelné náklady.

11.5 Poplatky za storno a změnu rezervace u letů se mohou u jednotlivých leteckých společností a tarifních podmínek vzájemně hodně lišit. Pokud podléhá letecký tarif odlišným pravidlům, bude na eventuálně odlišné storno podmínky poukázáno již při rezervaci. Řada zvláštních tarifů neumožňuje žádné změny rezervace/storna, což se cestující dozví také již při rezervaci letu.

## 12. Cestovní pojištění

Cestovní nemocenské pojištění nebo pojištění nákladů na odstoupení, cena cesty neobsahuje. Cestující se informuje sám o možnosti uzavření takového cestovního pojištění. To platí i pro pojištění úrazů (např. kvůli sportovním aktivitám atd.) v příslušné destinaci.

## 13. Odstoupení a výpověď ze strany cestovní kanceláře

13.1 Není-li dosaženo minimálního počtu účastníků, který byl uveden v potvrzení o cestě nebo v popisu cesty v katalogu, je ANEX Tour oprávněna, cestu do 31 dnů před počátkem cesty odříct, resp. odstoupit od cestovní smlouvy. Informace o odřeknutí cesty musí být cestujícímu doručena také 31 dnů před smluvně domluveným počátkem cesty. V takovémto případě obdrží cestující zaplacené částky neprodleně zpět. Alternativně má cestující možnost, nárokovat podle bodu 9 těchto podmínek náhradní cestu. Své rozhodnutí musí cestující sdělit ANEX Tour neprodleně po prohlášení o odstoupení.

13.2 Ruší-li cestující, i přes upozornění trvale uskutečnění cesty, nebo se chová jiným způsobem v hrubém rozporu se smlouvou, a je-li jeho další účast na cestě pro ANEX Tour nebo ostatní cestující neúnosná, může ANEX Tour cestovní smlouvu z tohoto důležitého důvodu bez dodržení lhůty vypovědět. Důležitý důvod představuje mj. i spáchání trestného činu cestujícím během cesty. Eventuální vícenásledky za zpětnou přepravu nese v tomto případě cestující. ANEX Tour si ponechává v takovémto případě nárok na cenu cesty a může ostatně požadovat na cestujícím náhradu škody podle zákonných předpisů. ANEX Tour si však musí nechat odečíst hodnotu ušetřených výdajů, jakož i těch výhod, které získá jiným využitím neposkytnutých služeb.

## 14. Závada cesty, náprava, sleva, odstoupení/výpověď cestujících

14.1 Je-li cesta závadná, může cestující požadovat nápravu. Přísluší cestujícímu, nahlásit neprodleně závadu místnímu vedení cesty, nebo není-li toto na místě k dispozici, ANEX Tour v Düsseldorfu. Cestující je mimoto sám o sobě povinen, učinit v rámci zákonných ustanovení neprodleně vše možné k tomu, aby přispěl k odstranění všech narušení cesty a tím ke vzniku co možná nejnížší škody.

14.2 ANEX Tour může poskytnout nápravu ve formě stejné nebo hodnotnější náhradní služby. ANEX Tour však může nápravu odmítnout, pokud by vyžadovala nepoměrné výdaje.

14.3 Nezejdná-li ANEX Tour v přiměřené, cestujícím stanovené lhůtě nápravu, tak se může cestující postarat o nápravu sám a požadovat náhradu nutných výdajů. Stanovení lhůty není nutné, pokud není náprava možná, pokud je náprava od vedení cesty nebo ANEX Tour vážně a definitivně odmítnuta, nebo pokud je okamžitá výpověď smlouvy opodstatněna mimořádnými zájmy cestujícího nebo spolucestujících.

14.4 Po dobu závady se cena cesty snižuje v takovém poměru, v jakém by byla hodnota služby v bezvadném stavu k okamžiku uzavření smlouvy, ke skutečné hodnotě. V případě pochyb musí být tato hodnota odhadnuta.

14.5 Zanedbá-li cestující vlastní vinnou neprodleně ohlášenou závadu cesty nebo odmítne-li únosné a přiměřené služby k nápravě, jsou nároky na slevu nebo na náhradu nákladů za vlastní pomoc vyloučeny, dokud není podáno oznámení. Toto zase neplatí tehdy, když je oznámení viditelně beznadějné nebo z jiných důvodů neúnosné.

14.6 Cestující může cestovní smlouvu kvůli závadě vypovědět, je-li cesta následkem závady cesty podstatně narušena, resp. je-li pro něho cesta následkem takovéto závady z důležitého a pro ANEX Tour viditelného důvodu neúnosná. Výpověď je přípustná teprve poté, pokud nechala ANEX Tour uplynout, cestujícím stanovenou, přiměřenou lhůtu bez poskytnutí nápravy.

14.7 Při závadě nebo neplnění cesty může cestující i přes snížení ceny nebo výpověď požadovat náhradu škody, ledaže by se závada cesty zakládala na okolnosti, za kterou není ANEX Tour zodpovědná. Je-li cesta zmařena nebo podstatně narušena, tak může cestující žádat také přiměřené finanční odškodnění za zbytečně čerpanou dovolenou.

14.8 Při ztrátě nebo poškození zavazadel během letecké cesty, musí cestující podat u příslušné letecké společnosti neprodleně na příletovém letišti Oznámení o škodě (P.I.R.). Podle přepravních podmínek leteckých společností je Oznámení o škodě/Hlášení o škodě zpravidla předpokladem pro uplatnění nároků. Oznámení o škodě musí být podáno při poškození zavazadel během 7 dnů a při zpoždění během 21 dnů po jejich vydání. Cestující by měl při ztrátě, poškození nebo špatném přeměrování cestovních zavazadel neprodleně vyrozumět také místní vedení cesty. Za ztrátu, resp. poškození cenných předmětů nebo peněz v zapsaných zavazadlech, nepřebírá ANEX Tour žádné ručení. Tímto zůstávají nároky cestujícího podle "Montrealské úmluvy" v souvislosti s cestovními zavazadly nedotčeny.

## 15. Výpověď v důsledku vyšší moci

15.1 Pokud by byla cesta následkem, při uzavření smlouvy nepředvídatelné vyšší moci podstatně ztížena, ohrožena nebo omezena, tak mohou jak cestovní kancelář, tak i cestující smlouvu vypovědět.

15.2 Je-li smlouva vypovězena kvůli vyšší moci, tak je uplatňován předpis § 651e, odst. 3, věty 1. a 2., odst. 4, věta 1 BGB. Vícenásledky za eventuální zpětnou přepravu nese z poloviny každá ze smluvních stran. V ostatním nese vícenásledky cestující.

## 16. Ručení, prekluzní lhůta, promlčení

16.1 ANEX Tour neručí za narušení služeb, újmu na zdraví a věcné škody v souvislosti se službami, které jsou pouze zprostředkovávány jako cizí služby, jako např. výlety, sportovní akce, návštěvy divadel, pronájmy aut a podobné. Tyto cizí služby jsou na potvrzení cesty a v katalogu i jako cizí služby vyznačeny. Avšak ANEX Tour ručí za služby, které obsahují přepravu cestujícího od vypsání výchozího místa cesty k vypsání cílovému místu cesty, přepravu během cesty a ubytování během cesty, když a pokud škoda vznikla cestujícímu za základě porušení informačních, vysvětlujících a organizačních povinností ANEX Tour.

16.2 Cestující je sám zodpovědný za účast na sportovních a ostatních dovolenkových aktivitách.

Cestující má z bezpečnostních důvodů za povinnost, prověřit vozidla a před užíváním sportovních areálů jejich přístroje.

16.3 Smluvní ručení ANEX Tour za škody, které nejsou škodami tělesnými, je omezeno na trojnásobek ceny cesty, pokud nebyla cestujícímu škoda zaviněna úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nebo pokud je ANEX Tour zodpovědná za škodu vzniklou cestujícímu pouze kvůli zavinění ze strany poskytovatele služby. Možné, nad toto jdoucí nároky podle Montrealské úmluvy nebo Zákona o leteckém provozu, zůstávají tímto nedotčeny.

16.4 Platí-li pro cestovní službu poskytovanou poskytovatelem služby mezinárodní dohody nebo z takových vycházející zákonné předpisy, podle kterých může být nárok na náhradu škody uplatňován pouze za určitých předpokladů nebo omezení nebo je za určitých předpokladů vyloučen, tak se na to může vůči cestujícímu odvolat i ANEX Tour.

16.5 Veškeré, v úvahu připadající smluvní nároky kvůli neposkytnutí cesty v souladu se smlouvou, musí cestující uplatnit vůči ANEX Tour ostatně nejpozději během jednoho měsíce po smluvně domluveném konci cesty. Po uplynutí této lhůty mohou být tyto nároky uplatňovány pouze tehdy, pokud cestující nemohl dodržet lhůtu bez vlastního zavinění. U nároků na náhradu škody v souvislosti se zavazadly v letecké přepravě musí být tyto uplatněny kvůli poškození zavazadel během 7 dnů a kvůli zpoždění zavazadel během 21 dnů po vydání.

16.6 Nároky cestujícího na slevu a náhradu škody jsou promlčeny během jednoho roku, pokud se nejedná o nároky kvůli usmrcení, tělesné škodě a újmě na zdraví cestujícího, nebo pokud se nejedná o takové nároky, jejichž vznik je podmíněn úmyslným nebo hrubě nedbalým zaviněním ze strany ANEX Tour nebo zákonného zástupce nebo pomocníků v plnění. Promlčení začíná dnem, kterým měla být podle smlouvy ukončena cesta.

## 17. Pasová, vízová a zdravotní ustanovení

17.1 ANEX Tour vychází z toho, že je cestující německý státní příslušník a bude ho informovat o pasových, vízových a zdravotních ustanoveních. Ví-li ANEX Tour, že je cestující státní příslušník členského státu Evropské unie, nebo musela-li ANEX Tour toto vědět, informuje ho ANEX Tour o odpovídajících pasových, vízových a zdravotních ustanoveních. Příslušníkům ostatních států poskytne informace příslušný konzulát. Cestující musí respektovat a dodržovat podstatné informace k cestě, zvláště k pasovým, vízovým, devizovým, celním a zdravotním předpisům příslušné destinace. Cestující je sám zodpovědný za obstarání úředně předepsaných cestovních dokumentů, které musí mít také sebou, eventuálně za nutná očkování, jakož i za dodržení celních a devizových předpisů.

17.2 Veškeré újmy, zvláště náklady, které vzniknou nedodržováním předcházejících povinností, jdou k tíži cestujícího; toto neplatí, když ANEX Tour informovala nedostatečně, neúplně nebo vůbec o informacích tohoto článku.

17.3 ANEX Tour neručí za včasné udělení a doručení nutných víz od příslušných diplomatických zastoupení, i když cestující pověřil ANEX Tour jejich obstaráním, ledaže by byla ANEX Tour za toto zpoždění zodpovědná.

## 18. Ochrana osobních údajů

18.1 Ve smyslu čl. 4 bod 7 DSGVO/Obecného nařízení k ochraně osobních údajů je ANEX Tour zodpovědným místem pro nabídky a s nimi souvisejících služeb. Zodpovědným místem ve smyslu Spolkového zákona na ochranu osobních dat je: ANEX Tour GmbH Gladbecker Straße 3 40472 Düsseldorf Zákonný zástupce: Murat Kızılsaç Náš pověřenec za ochranu osobních údajů je k dosažení na předcházejících kontaktních místech, jakožto i na [datenschutz@anextour.de](mailto:datenschutz@anextour.de).

### 18.2 Rezervace

V rámci rezervace je nutné zpracování dalších osobních údajů. K tomu patří zvláště vaše jméno, vaše adresa, vaše telefonní číslo, vaše e-mailová adresa ("kontaktní data"), jakož i datum vašeho příjezdu a odjezdu, vaše ubytování a druh rezervovaného pokoje ("rezervační data"). Vaše údaje budou využívány výhradně v rámci zákonných požadavků. To znamená, že podle zásady úsporného využívání údajů budou zjišťovány, zpracovávány nebo využívány výhradně takové údaje, které jsou potřebné pro realizaci smlouvy mezi stranami. Mimo toho budou vaše údaje využívány pouze k dosažení se službou souvisejícího účelu. To také znamená, že vaše údaje nebudou využívány mimo tyto účely, mimo toho, kdy jste předem udělili váš souhlas nebo se jedná o ze zákona přípustný případ.

### 18.3 Další předávání údajů

K plnění smlouvy podle čl. 6, odst. 1, věta 1 písm. b DSGVO předáváme vaše údaje např. na letecké společnosti, hotely, dopravní společnosti, pronajímatele vozidel, společnosti nabízející cestovní pojištění, zúčtovací servisní firmy atd., pokud je toto nutné k plnění smlouvy. Podle toho, jakou servisní firmu jste v procesu objednávky zvolili k provádění plateb, předáváme k realizaci plateb k tomu získaná platební data na s platbami pověřený kreditní institut a popř. na pověřenou platební servisní firmu, resp. na vybranou platební službu. Částečně pořizují tyto údaje zvolené platební servisní firmy i samy, jakmile u nich otevřete účet. V tomto případě se musíte v procesu objednávky přihlásit u platební servisní firmy vašimi přístupovými údaji. V tomto ohledu platí prohlášení k ochraně osobních údajů příslušné platební servisní firmy. V rámci přenosu údajů na rezervované servisní firmy může dojít po vaší rezervaci k přenosu na servisní firmy, které mají své sídlo mimo stát Evropské unie. Předávání osobních údajů na tyto firmy probíhá pouze v rámci nezbytnosti nutné k plnění smlouvy. Poukazujeme výslovně na to, že zde může vládnout níže se odchylující úroveň ochrany osobních údajů. Poukazujeme na to, že v jednotlivém případě může být nutné předání vašich údajů i na základě zákonných předpisů nebo právoplatného rozsudku. To se potom zakládá na čl. 6, odst. 1, věta 1, písm. c DSGVO.

### 18.4 Zabezpečení údajů

Máme nastavena aktuální technická opatření k zajištění zabezpečení údajů, zvláště k ochraně vašich osobních údajů před nebezpečími při přenosu dat, jakož i před možností prozrazení údajů na třetí osoby. K tomuto účelu budou vaše údaje při jakémkoliv přenosu zašifrovány pomocí standardů SSL. Opatření budou přizpůsobována odpovídajícímu stavu techniky.

#### 18.5 Vaše práva

V souvislosti ze zpracováním osobních údajů naší společností máte v následujícím jmenovaná a popsána práva. Veškerá práva můžete uplatňovat zásadně bezplatně e-mailem nebo písemně na adrese, uvedené v bodě 17.1.. Jedině při zřejmě nepodložených, nebo - zvláště v případě často opakovaných - excesivních žádostí můžeme v souladu s čl. 12, odst. 5 DSGVO. buď

- požadovat odpovídající poplatek, u kterého budou zohledněny správní náklady na informaci nebo sdělení nebo provedení požadovaného opatření nebo

- odmítnout, být na základě žádosti činnými.

##### 18.5.1 Potvrzení informace

Můžete požadovat potvrzení o tom, zda zpracováváme vaše osobní údaje. Je-li tomu tak, máte nárok na zprávu o jednotlivých informacích, jmenovaných v čl. 15 DSGVO.

##### 18.5.2 Oprava a smazání

Můžete od nás požadovat opravu nesprávných a doplnění neúplných osobních údajů (čl. 16 DSGVO), jakož i při splnění předpokladů čl. 17 DSGVO smazání vašich osobních údajů.

##### 18.5.3 Omezení zpracování

Při splnění předpokladů čl. 18 DSGVO můžete zpracování vašich osobních údajů omezit.

##### 18.5.4 Protest

Můžete z důvodů, vycházejících z vaší mimořádné situace, podat kdykoliv námitku proti zpracování vašich osobních údajů, pokud se tato opírá o právní základ čl. 6, odst. 1, písm. e) nebo f) DSGVO. Vaše osobní údaje potom už nebudou z naší strany zpracovávány, ledaže bychom mohli prokázat pro jejich zpracování nutné, ochrany hodné důvody, které převažují nad vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo ledaže by jejich zpracování sloužilo uplatňování, výkonu nebo ochraně právních nároků.

#### 18.6 Právo na stížnost

Pokud jste toho názoru, že neplníme řádně naše povinnosti k ochraně osobních údajů, můžete se kdykoliv obrátit na úřad pro ochranu osobních údajů.

Zemský pověřenec pro ochranu osobních údajů a svobodu informací - Nordrhein-Westfalen/Severní Porýní-Westfálsko P.O.Box 20 04 44 40102 Düsseldorf Tel.: 0211/38424-0 Fax: 0211/38424-10 E-mail: poststelle@ldi.nrw.de

#### 19. Volba práva, soudní příslušnost

19.1 Na smluvní vztah mezi cestujícím a ANEX Tour se uplatňuje výhradně německé právo.

19.2 Předcházející ustanovení o volbě práva neplatí, pokud a do té míry, když na základě uplatnění nevylučitelných ustanovení mezinárodních dohod na cestovní smlouvu mezi cestujícím a cestovní kanceláří, vyplýne jiná, pro cestujícího příznivější skutečnost, nebo pokud a do té míry, jsou-li na cestovní smlouvu uplatňovaná nevylučitelná ustanovení v členském státě EU, ke kterému cestující přísluší, pro něho výhodnější, než předcházející ustanovení nebo odpovídající německé předpisy.

19.3 Soudní příslušnost pro žaloby vůči ANEX Tour je sídlo společnosti v Düsseldorfu.

19.4 Pro žaloby vůči cestujícímu, který je podnikatelem, právníkou osobou veřejného nebo soukromého práva nebo osobou, která má své trvalé bydliště nebo obvyklé místo pobytu v zahraničí, nebo jejichž trvalé bydliště nebo obvyklé místo pobytu je k okamžiku vznesení žaloby neznámé, je dohodnuté jako soudní příslušnost sídlo ANEX Tour v Düsseldorfu.

19.5 ANEX Tour není ochotna, účastnit se jednání o ukončení sporu před spotřebitelkou smírčí komisí.

Cestovní kancelář:

ANEX Tour GmbH

Gladbecker Straße 1-3

40472 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 781 774 0

Fax: +49 (0) 211 781 774 99

Jednatel: Murat Kızılsaç HRB 77532