Reisebüro und Reiseveranstalter
POLEN-REISEN
Inh. Beata Gussmann
Cranachstr. 11
D-12157 Berlin
Fon: 030/80196746 Fax: 030/80482180 E-Mail: info@polen-reisen.net

Reisebedingungen

1. Abschluss des Reisevertrages

1.1. Mit einer verbindlichen Anmeldung bieten Sie uns den Abschluss eines Reisevertrages an. Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich, fernmündlich oder auf elektronischem Wege (E-Mail) vorgenommen werden.
1.2. Die Anmeldung wird individuell oder bei Gruppenreisen durch den Leiter bzw. Beauftragten der Gruppe vorgenommen, stellvertretend für die anderen Reiseteilnehmer unterzeichnet. Jeder einzelne Teilnehmer ist auch Vertragspartner.
1.3. Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung und einer Überweisung der vereinbarten Anzahlung in Form einer verbindlichen Buchungsbestätigung zustande.

2. Bezahlung

2.1. Mit der Reiseanmeldung ist eine Anzahlung in Höhe von mindestens 20% des Reisepreises fällig.
2.1.1. Bei Flug oder Bahnreisen kann eine wesentlich höhere Anzahlung vereinbart werden.
2.2. Die Restzahlung wird, ohne nochmalige Aufforderung, 30 Tage vor Reiseantritt fällig. Sollte die Restzahlung nicht innerhalb dieser Frist eingegangen sein, so sind wir berechtigt die Buchung zu stornieren.
2.3. Ohne Zahlung des gesamten Reisepreises besteht für den Reiseteilnehmer kein Anspruch auf Erbringung der Reiseleistungen durch uns.

3. Leistungen, Preise

3.1. Welche Leistungen vertraglich vereinbart sind, ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen. Die in den Leistungsbeschreibungen enthaltenen Angaben sind für den Veranstalter grundsätzlich bindend, so wie sie Grundlage des Reisevertrags geworden sind. Vor Vertragsschluss kann der Veranstalter eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.

4. Leistungs- und Preisänderungen

4.1. Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, wie z. B. Änderung der Beförderungszeiten und Art der Unterbringung, die nach Vertragsabschluss notwendig und nicht vom Reiseveranstalter wider Treu und Glauben herbeigeführt werden, sind gestattet, soweit die Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise beeinträchtigen.
4.2. Die geänderten Leistungen treten an die Stelle der ursprünglich vertraglich geschuldeten Leistung. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, sofern die Reise noch nicht angetreten ist. Falls der Reisende nicht zurücktritt, sind seine Ansprüche auf Minderung beschränkt.
4.3. Wird der Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise erheblich verändert, so ist der Reisende berechtigt, kostenlos umzubuchen oder vom Reisevertrag zurückzutreten. Falls der Reisende nicht zurücktritt, sind seine Ansprüche auf Minderung beschränkt.

5. Rücktritt durch den Kunden, Umbuchungen, Ersatzperson

5.1. Eine Rücktrittserklärung wird wirksam an dem Tag, an dem sie bei dem Reiseveranstalter in schriftlicher Form eingeht. Zur Vermeidung von Missverständnissen wird es empfohlen bereits ausgehändigte Reiseunterlagen in Kopie beizufügen.
5.2. Treten einzelne Teilnehmer von einer Gruppenreise zurück oder treten sie die Reise nicht an aus Gründen, die nicht anderweitig geregelt sind, stellt Ihnen der Veranstalter die trotzt ihrer „Nichtteilnahme“ entstandene Kosten wie z.B. ihr Anteil an den Buskosten, ev. Hotelkosten etc. zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von 30,00 € in Rechnung. Bei Stornierung am Tage der Abreise oder Nichtantritt betragen die Stornokosten 100% des Reisepreises.
5.3. Bei einer Stornierung für die ganze Gruppe berechnet der Veranstalter für den Rücktritt folgende, minimale, pauschalierte Stornogebühren:

bis zum 30. Tag vor Reisebeginn	25%
vom 29. bis 22. Tag vor Reisebeginn	35%
vom 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn	45%
vom 14. bis 8.vor Reisebeginn	55%
vom 7. bis 1. vor Reisebeginn	70%
am Tag des Reiseeintritts oder bei Nichtantritt der Reise	85% bis 100% des Reisepreises.

In Sonderfällen (z.B. bei Bahnreisen mit mehr als 40 Teilnehmern oder bei eigener Anreise) kann der Veranstalter auch höhere Stornogebühren verlangen.

5.4. Die Umbuchung, die weniger als 30 Tage vor Reisebeginn vorgenommen wird, wird wie ein Rücktritt mit einer Neuanmeldung behandelt werden. Zusätzlich zu den anzuwendenden Stornogebühren werden alle bereits

entstandenen Aufwendungen berechnet (z.B. angefallene Buchungsgebühren). Bei sonstigen Umbuchungen (z. B. Teilnehmerzahländerung) kann der Reiseveranstalter auf neuen Vertragsabschluss bestehen.

5.5. Auf Ihren Wunsch nimmt der Veranstalter, soweit durchführbar, vor Beginn der im 5.4 genannten Fristen eine Abänderung der Reisebestätigung (Umbuchung) vor. Dafür werden 30 € pro Person erhoben.
5.7. Bis zum Reisebeginn kann uns schriftlich eine Ersatzperson angegeben werden. Wir können dem Wechsel der Person widersprechen, wenn die Person den Reiseerfordernissen nicht genügt oder dem gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen.
5.8. Bei Buchungen, die eine teilnehmerzahlabhängige Preisstaffelung beinhalten, gilt diese Staffelung bis zur Reiseanmeldung. Danach ändert sich der Preis für zusätzliche Teilnehmer nicht mehr und beim Wegfall bzw. Umbuchung eines oder mehrerer Teilnehmer werden Storno- bzw. Bearbeitungsgebühren berechnet.
5.9. Falls der Vertrag mit POLEN-REISEN fremde Leistungen (wie z.B. Bahnkarten, Flüge etc.) beinhaltet, gelten im Allgemeinen die Geschäftsbedingungen der Fremdanbieter.

6. **Rücktritt durch den Reiseveranstalter**

6.1. Der Veranstalter behält sich vor vom Reisevertrag zurückzutreten, wenn die erforderliche Teilnehmermindestanzahl nicht erreicht wird. Die Frist hierfür beträgt zwei Wochen vor dem Reiseantrittsdatum. Diese Frist kann aufgrund von Störungen, die der Reiseveranstalter nicht zu verantworten hat, z.B. höhere Gewalt, Gefahr für Leib und Leben, bis auf 72 Stunden vor dem Reiseantrittsdatum verkürzt werden. In solchem Fall erhält der Reiseteilnehmer den gesamten eingezahlten Betrag erstattet.
6.2. Der Veranstalter kann den Reisevertrag kündigen, wenn die Durchführung der Reise, trotz Abmahnung durch den Reiseveranstalter, von dem Kunden nachhaltig gestört wird. Das gleiche gilt, wenn der Kunde sich in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.

7. **Haftung** - der Reiseveranstalter haftet im Rahmen der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Kaufmanns gegenüber dem Reiseteilnehmer für:

7.1. Die gewissenhafte Reisevorbereitung
7.2. Die sorgfältige Auswahl und die Überwachung des Leistungsträgers
7.3. Die Richtigkeit der Beschreibung aller in den Leistungsbeschreibungen angegebenen Reiseleistungen, sofern der Reiseveranstalter nicht gemäß Ziffer 3 vor Vertragsabschluss eine Änderung dieser erklärt hat.
7.4. Die ordnungsgemäße Erbringung der vereinbarten Reiseleistungen
7.5. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Störungen im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden; wie z.B. Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen usw.; die in der Reiseausschreibung ausdrücklich als Fremdleistungen gekennzeichnet werden.

8. Gewährleistungen

8.1. Im Falle der Nichtleistung bzw. Schlechtleistung durch den Reiseveranstalter, hat der Reiseteilnehmer das Recht zur Reklamation, die bis zum Ablauf von einem Monat nach dem Ende der Reise geltend zu machen ist. Über alle Reklamationen wird in der Frist bis zu einem Monat nach dem Einreichen beim Reiseveranstalter entschieden.
8.2. Die Reklamation ist in der Schriftform an den Reiseveranstalter zu richten und muss von Mitarbeiter des Reiseveranstalters bestätigte Gründe für die Reklamation und einen Vorschlag zur Schadensregulierung beinhalten. Für die Geltendmachung des Schadens dürfen keine Gründe herangezogen werden, die der Reiseveranstalter nicht zu vertreten hat und die auch bei der Einhaltung der notwendigen Sorgfalt nicht abgewendet werden konnten (z.B. technische Pannen der Transportmittel, Wartezeiten an den Grenzübergängen, Wetterverhältnisse, Lärmbelästigung).
8.3. Die Reiseteilnehmer, deren Reklamationen anerkannt wurden, bekommen vom Reiseveranstalter beim Buchen weiterer Reisen einen dem Schaden entsprechenden Preisnachlass oder die Erstattung bzw. Teilerstattung des Reisepreises.

9. Mitwirkungspflichten, Mängelanzeige, Abhilfeverlangen

9.1. Falls der Reiseteilnehmer seine Dokumente nicht rechtzeitig vor Abreise vollständig erhalten haben sollte, ist der Reiseveranstalter umgehend zu benachrichtigen. Die Nichtteilnahme an dem gebuchten Programm aufgrund von unvollständigen Reiseunterlagen geht zu Lasten des Reiseteilnehmers und löst die Verpflichtung zur Zahlung entsprechend den Vertragsbedingungen aus, wenn nicht ein von dem Reiseveranstalter zu vertretender Mangel vorliegt.
9.2. Bei eventuellen Leistungsstörungen ist der Reisende aus einer Schadensminderungspflicht gehalten, alles Zumutbare zu tun, um zu einer Behebung der Störung beizutragen.
9.3. Sollten Reisende Beanstandungen haben, die in Zusammenhang mit den von dem Reiseveranstalter zu erbringenden Leistungen stehen, ist unverzüglich die Reiseleitung zu verständigen. Sie wird sich, sofern möglich, umgehend um Abhilfe bemühen.
9.4. Bei den vom Veranstalter organisierten Bus-, Schiff- und Bahnfahrten gilt ein Alkohol- und Drogenverbot. Reisenden, die dagegen verstoßen kann die Beförderung verweigert werden. Die dadurch entstandenen Kosten trägt der Reisende.

10. Gerichtsstand

10.1. Der Reisende kann den Reiseveranstalter nur an dessen Sitz verklagen.
10.2. Für Klagen von dem Reiseveranstalter gegen den Reisenden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgebend, es sei denn, die Klage richtet sich gegen Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland haben oder Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz (oder gewöhnlichen Aufenthaltsort) ins Ausland verlegt haben. In diesen Fällen ist der Sitz des Reiseveranstalters maßgebend.