Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Reisen, die von PRIMA REISEN GmbH mit Sitz Wien, Österreich veranstaltet bzw. vermittelt werden, sofern nicht ausdrücklich im Zuge des Vertragsabschlusses andere Bedingungen vereinbart werden.
Das Reisebüro kann als Vermittler (Abschnitt A) und/oder als Veranstalter (Abschnitt B) auftreten.
Der Vermittler übernimmt die Verpflichtung, sich um die Besorgung eines Anspruchs auf Leistungen anderer (Veranstalter, Transportunternehmen, Hotelier usw.) zu bemühen.
Veranstalter ist das Unternehmen, das entweder mehrere touristische Leistungen zu einem Pauschalpreis anbietet (Pauschalreise/Reiseveranstaltung) oder einzelne touristische Leistungen als Eigenleistungen zu erbringen verspricht und dazu im allgemeinen eigene Prospekte, Ausschreibungen usw. zur Verfügung stellt oder gemeinsam mit einem anderen Unternehmer Pauschalreisen zusammenstellt und vertraglich zusagt oder anbietet, oder ein Unternehmer, der bei verbundenen Online-Buchungsverfahren die Daten des Reisenden an einen anderen Unternehmer übermittelt.
Ein Unternehmen, das als Reiseveranstalter auftritt, kann auch als Vermittler tätig werden, wenn Fremdleistungen vermittelt werden (z.B. fakultativer Ausflug am Urlaubsort), sofern es auf diese Vermittlerfunktion hinweist.
Die nachstehenden Bedingungen stellen jenen Vertragstext dar, zu dem PRIMA REISEN als Vermittler (Abschnitt A) oder als Veranstalter (Abschnitt B) mit seinen Kunden/Reisenden Verträge abschließen.
Die besonderen Bedingungen
• der vermittelten Reiseveranstalter,
• der vermittelten Transportunternehmungen (z.B. Bahn, Bus, Flugzeug und Schiff) und
• der anderen vermittelten Leistungsträger gehen vor.
Das PRIMA REISEN Reisebüro berechnet folgende Gebühren für Serviceleistungen:
€ 18,- pro Person
Ticketinggebühr bei Ticketpreis (exklusive Taxen):
bis € 199 = € 40,-
bis € 399 = € 50,-
bis € 599 = € 60,-
bis € 799 = € 80,-
bis € 999 = € 100,-
bis € 1.199 = € 120,-
ab € 2.000 = € 130,-
Umbuchungen, Stornierungen, Umschreibungen, Einholung Sondergenehmigungen, Kulanzanträge, Einlösung von Travel Credits, Airpässe (RTW) können variieren und sind, abhängig der anfallenden Gebühren und Aufwendungen, mit dem Reisebüro abzuklären. Selbes gilt für Sitzplatzreservierungen, Sportgepäck, Web Check-In, Miles&More Upgrades, sonstige Besorgungen und Aufwendungen und werden pro Transaktion/ Aktivität verrechnet; Visabesorgung für österr. Staatsbürger 40 EUR p.P. zzgl. Postgebühren und Konsulargebühren.

A. DAS REISEBÜRO ALS VERMITTLER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (Geschäftsbesorgungsvertrag), den Kunden mit einem Vermittler schließen.
1. Buchung/Vertragsabschluss
Die Buchung kann schriftlich oder (fern)mündlich erfolgen. (Fern-)mündliche Buchungen sollten vom Reisebüro umgehend schriftlich bestätigt werden. Reisebüros sollen Buchungsscheine verwenden, die alle wesentlichen Angaben über die Bestellung des Kunden unter Hinweis auf die der Buchung zugrundeliegende Reiseausschreibung (Katalog, Prospekt, Internetbeschreibung usw.) iSd § 6 PRG (Pauschalreisegesetz) aufweisen.
Der Vermittler hat im Hinblick auf seine eigene Leistung und auf die von ihm vermittelte Leistung des Veranstalters entsprechend der Bestimmung des PRG auf die gegenständlichen ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN hinzuweisen, auf davon abweichende Reisebedingungen nachweislich aufmerksam zu machen und sie in diesem Fall vor Vertragsabschluss auszuhändigen.
Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax erfolgt, gilt:
a) mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an
b) der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter zustande.
Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss wird der Reiseveranstalter dem Kunden eine, den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (welcher es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist) zum Beispiel auf Papier oder per E-Mail, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.
2. Informationen und sonstige Nebenleistungen
2.1. Informationen über Pass-, Visa-, Devisen-, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Vorschriften
Als bekannt wird vorausgesetzt, dass für Reisen ins Ausland in der Regel ein gültiger Reisepass erforderlich ist. Das Reisebüro hat den Kunden iSd § 4 PRG über die jeweiligen darüber hinausgehenden ausländischen Pass-, Visa- und gesundheitspolizeilichen Einreisevorschriften sowie auf Anfrage über Devisen- und Zollvorschriften zu informieren, soweit diese in Österreich in Erfahrung gebracht werden können. Im Übrigen ist der Kunde für die Einhaltung dieser Vorschriften selbst verantwortlich. Nach Möglichkeit übernimmt das Reisebüro gegen Entgelt die Besorgung eines allenfalls erforderlichen Visums. Auf Anfrage erteilt das Reisebüro nach Möglichkeit Auskunft über besondere Vorschriften für Ausländer, Staatenlose sowie Inhaber von Doppelstaatsbürgerschaften.
2.2. Informationen über die Reiseleistung
Das Reisebüro ist iSd § 4 PRG verpflichtet, die zu vermittelnde Leistung des Reiseveranstalters oder Leistungsträgers unter Bedachtnahme auf die Besonderheiten des jeweils vermittelten Vertrages und auf die Gegebenheiten des jeweiligen Ziellandes bzw. Zielortes nach bestem Wissen darzustellen.
Die dem Kunden gemäß § 6 PRG bereitgestellten Informationen sind Bestandteil des Pauschalreisevertrags. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie ausdrücklich vereinbart werden (§ 5 PRG). Das Reisebüro hat den Kunden vor Abschluss des Vertrages die sich auch § 4 PRG bzw. § 15 PRG ergebenden Informationen zu erteilen und das der Reise und Buchung entsprechende Standardinformationsblatt zu übergeben.
3. Rechtsstellung und Haftung
Die Haftung des Reisebüros erstreckt sich auf
• die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters bzw. Leistungsträgers sowie die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen;
• die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer vollständigen Information des Kunden sowie der Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes iSd § 4, § 5 und § 15 PRG und vollständigen Ausfolgung des Reisevertrages iSd § 6 PRG der vollständigen Reisedokumente;
• die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und vermitteltem Unternehmen und umgekehrt (wie z.B. von Änderungen der vereinbarten Leistung und des vereinbarten Preises, Rücktrittserklärungen, Reklamationen);
• Buchungsfehler iSd § 17 PRG;
• die Vermittlung ausländischer Reiseveranstalter iSd § 16 PRG, sofern nicht der Nachweis erbracht wird, dass der vermittelte Reiseveranstalter seiner Verpflichtung iSd §§ 11ff PRG nachkommt.
Das Reisebüro haftet nicht, sofern die vollständigen Informationspflicht und Vertragserstellungspflicht erfüllt wurde, für die Erbringung der von ihm vermittelten bzw. besorgten Leistung. Das Reiseunternehmen hat dem Kunden mit der Reisebestätigung den Firmenwortlaut (Produktname), die Anschrift des Reiseveranstalters und gegebenenfalls eines Versicherers iSd § 6 PRG unter einem bekanntzugeben, sofern sich diese Angaben nicht schon im Prospekt, Katalog oder sonstigen detaillierten Werbeunterlagen finden. Unterlässt es dies, so haftet es dem Kunden als Veranstalter bzw. Leistungsträger.
4. Leistungsstörungen
Verletzt das Reisebüro die ihm aus dem Vertragsverhältnis und dem PRG obliegenden Pflichten, so ist es dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn es nicht beweist, dass ihm weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fallen. Für Vertragsverletzungen auf Grund minderen Verschuldens ist das Reisebüro dem Kunden zum Ersatz eines daraus entstandenen Schadens bis zur Höhe der Provision des vermittelten Geschäftes verpflichtet.

B. DAS REISEBÜRO ALS VERANSTALTER

Die nachstehenden Bedingungen sind Grundlagen des Vertrages (in der Folge Reisevertrag genannt), welchen Kunden bzw. Buchende mit PRIMA REISEN entweder direkt (schriftlich, fernmündlich) oder unter Inanspruchnahme eines Vermittlers schließen. Für den Fall des Direktabschlusses treffen den Veranstalter die Vermittlerpflichten sinngemäß. Für alle von PRIMA REISEN veranstalteten Pauschalreisen gelten die gegenständlichen ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN als Vertragsgrundlage.
1. Buchung/Vertragsabschluss
Der Reisevertrag kommt zwischen dem Buchenden und PRIMA REISEN dann zustande, wenn nach Informationserteilung iSd § 4 PRG bzw. § 15 PRG sowie Übergabe des jeweils richtigen Standardinformationsblattes Übereinstimmung über die wesentlichen Vertragsbestandteile (Preis, Leistung und Termin) besteht. Dadurch ergeben sich Rechte und Pflichten für den Kunden.
1.1 Servicepauschale
Bei Buchung einer Pauschalreise wird eine Servicepauschale fällig. Die Servicepauschale stellt keinen Teil des Pauschalpreises dar. Die Servicepauschale beträgt EUR 35,- pro Person und deckt ausschließlich anfallende Verwaltungskosten die unter anderem zur Aufarbeitung, Bereitstellung und Bearbeitung von Pauschalreisen entstehen. Die Servicepauschale wird bei Durchführung einer Reise nicht verrechnet. Die Servicepauschale wird für sämtliche von PRIMA REISEN veranstalteten Reisen im Fall des Reiserücktritts mit und ohne Stornogebühr lt. AGB 7.1, sowie Reiseabsagen iSd PRG § 10. (3) verrechnet. Keinesfalls ist die Servicepauschale etwaigen Stornokosten anzurechnen, die unter Punkt 7.1 der AGB geregelt sind, sondern wird gesondert verrechnet.
2. Wechsel in der Person des Reiseteilnehmers
Ein Wechsel in der Person des Reisenden ist, unter Berücksichtigung des PRG § 7 dann möglich, wenn die Ersatzperson alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllt und kann auf zwei Arten erfolgen:
2.1. Abtretung des Anspruchs auf Reiseleistung
Die Verpflichtungen des Buchenden aus dem Reisevertrag bleiben aufrecht, wenn er alle oder einzelne Ansprüche aus diesem Vertrag an einen Dritten abtritt. In diesem Fall trägt der Buchende die sich daraus ergebenden Mehrkosten.
2.2. Übertragung der Reiseveranstaltung
Der Kunde kann den Pauschalreisevertrag gem. PRG §7 auf eine Person, die alle Vertragsbedingungen erfüllt, übertragen. Zu diesem Zweck hat er PRIMA REISEN innerhalb einer angemessenen Frist vor Beginn der Pauschalreise auf einem dauerhaften Datenträger von der Übertragung in Kenntnis zu setzen.
Der Kunde, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften PRIMA REISEN als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die durch die Übertragung entstehenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten. Bei einem Wechsel in der Person des Reisenden kommt es in jedem Fall zu einer Umbuchungsgebühr, die sich aus dem Aufwand für PRIMA REISEN und den anfallenden Fremdkosten (Agentur, bereits getätigter Aufwand, Fluglinie etc.) zusammensetzt.
Für die Übertragung einer Reiseveranstaltung (Namensänderung) wird zzgl. der variablen Selbstkosten eine Gebühr von € 75,-¬ pro Person verrechnet.
3. Vertragsinhalt, Informationen und sonstige Nebenleistungen
Über die auch den Vermittler treffenden Informationspflichten (nämlich Informationen iSd § 4, 15 PRG über Pass-, Visa-, Devisen, Zoll- und gesundheitspolizeiliche Einreisevorschriften) hinaus hat PRIMA REISEN in ausreichender Weise über die von ihm angebotene Leistung zu informieren. Die Leistungsbeschreibungen im zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Katalog bzw. Prospekt sowie die weiteren darin enthaltenen Informationen sind Gegenstand des Reisevertrages, es sei denn, dass bei der Buchung anderslautende Vereinbarungen getroffen wurden. Es wird aber empfohlen, derartige Vereinbarungen unbedingt schriftlich festzuhalten.
4. Reisen und Aktivitäten mit besonderen Risiken
Bei Reisen und Aktivitäten mit besonderen Risiken (z.B. Teilnahme des Reisenden an außergewöhnlichen Aktivitäten wie z.B. Huskysafaris, Schneeschuhwanderungen, Motorschlittensafaris oder sonstigen Ausflügen mit Expeditionscharakter) haftet PRIMA REISEN nicht für die Folgen, die sich im Zuge des Eintrittes der Risiken ergeben, wenn dies außerhalb seines Pflichtenbereiches geschieht. Unberührt bleibt die Verpflichtung von PRIMA REISEN, die Reise und Aktivitäten sorgfältig vorzubereiten und die mit der Erbringung der einzelnen Reiseleistungen beauftragten Personen und Unternehmen sorgfältig auszuwählen.
5. Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen
5.1. Gewährleistung
Der Kunde hat bei nicht oder mangelhaft erbrachter Leistung einen Gewährleistungsanspruch. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm PRIMA REISEN an Stelle seines Anspruches auf Wandlung oder Preisminderung in angemessener Frist eine mangelfreie Leistung erbringt oder die mangelhafte Leistung verbessert. Abhilfe kann in der Weise erfolgen, dass der Mangel behoben wird oder eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die auch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden findet, erbracht wird.
5.2. Schadenersatz
Verletzen PRIMA REISEN oder seine Gehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig die PRIMA REISEN aus dem Vertragsverhältnis obliegenden Pflichten, so ist dieser dem Kunden zum Ersatz des daraus entstandenen Schadens verpflichtet. Soweit PRIMA REISEN für andere Personen als seine Angestellten einzustehen hat, haftet das Unternehmen - ausgenommen in Fällen eines Personenschadens - nur, wenn PRIMA REISEN nicht beweist, dass diese weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit treffen. PRIMA REISEN trifft keine Haftung für Gegenstände, die üblicherweise nicht mitgenommen werden. Es wird dem Kunden daher empfohlen, keine Gegenstände besonderen Werts mitzunehmen. Des Weiteren wird empfohlen, die mitgenommenen Gegenstände ordnungsgemäß zu verwahren bzw. eine entsprechende Versicherung abzuschließen.
5.3. Mitteilung von Mängeln
Der Kunde hat jeden Mangel der Erfüllung des Vertrages, den er während der Reise feststellt, unverzüglich einem Repräsentanten von PRIMA REISEN mitzuteilen. Dies setzt voraus, dass ihm ein solcher bekanntgegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist. Die Unterlassung dieser Mitteilung ändert nichts an den unter 5.1. beschriebenen Gewährleistungsansprüchen des Kunden. Sie kann ihm aber als Mitverschulden angerechnet werden und insofern seine eventuellen Schadenersatzansprüche schmälern. PRIMA REISEN muss den Kunden aber schriftlich entweder direkt oder im Wege des Vermittlers auf diese Mitteilungspflicht hingewiesen haben. Ebenso muss der Kunde gleichzeitig darüber aufgeklärt worden sein, dass eine Unterlassung der Mitteilung seine Gewährleistungsansprüche nicht berührt, sie allerdings als Mitverschulden angerechnet werden kann. Es empfiehlt sich, in Ermangelung eines örtlichen Repräsentanten entweder den jeweiligen Leistungsträger (z.B. Hotel, Fluggesellschaft) oder direkt PRIMA REISEN bzw. den Reisevermittler über Mängel zu informieren und Abhilfe zu verlangen.
5.4. Haftungsrechtliche Sondergesetze
PRIMA REISEN haftet bei Flugreisen unter anderem nach dem Warschauer Abkommen und seinem Zusatzabkommen, bei Bahn- und Busreisen nach dem Eisenbahn- und Kraftfahrzeughaftpflichtgesetz. Das Recht auf Preisminderung und Schadenersatz lässt die Rechte von Kunden/ Reisenden nach anderen Vorschriften (FluggastrechteVO etc.) iSd § 12 (5) PRG unberührt. Eine nach dem PRG gewährte Schadenersatzzahlung oder Reisepreisminderung wird jedoch auf eine nach der in § 12 (5) PRG angeführten Verordnung erbrachte Leistung/ Zahlung angerechnet und umgekehrt.
6. Geltendmachung von allfälligen Ansprüchen
Um die Geltendmachung von Ansprüchen zu erleichtern, werden dem Kunden empfohlen, sich über die Nichterbringung oder mangelhafte Erbringung von Leistungen schriftliche Bestätigungen geben zu lassen bzw. Belege, Beweise, Zeugen zu sichern. Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern können innerhalb von 2 Jahren geltend gemacht werden. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren. Es empfiehlt sich im Interesse des Kunden, Ansprüche unverzüglich nach Rückkehr von der Reise direkt bei PRIMA REISEN oder im Wege des vermittelnden Reisebüros geltend zu machen, da mit zunehmender Verzögerung mit Beweisschwierigkeiten zu rechnen ist.
7. Rücktritt vom Vertrag
7.1. Rücktritt des Kunden vor Antritt der Reise
a) Rücktritt ohne Stornogebühr
Abgesehen von den gesetzlich eingeräumten Rücktrittsrechten kann der Kunde, ohne dass der Veranstalter gegen ihn Ansprüche hat, in folgenden, vor Beginn der Leistung eintretenden Fällen zurückzutreten: Wenn wesentliche Bestandteile des Vertrages, zu denen auch der Reisepreis zählt, erheblich geändert werden. In jedem Fall ist die Vereitelung des bedungenen Zwecks bzw. Charakters der Reiseveranstaltung, sowie eine gemäß Abschnitt 8.1. vorgenommene Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 8 Prozent eine derartige Vertragsänderung. PRIMA REISEN ist verpflichtet, entweder direkt oder im Wege des vermittelnden Reisebüros dem Kunden die Vertragsänderung unverzüglich zu erklären und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit entweder die Vertragsänderung zu akzeptieren oder vom Vertrag zurückzutreten, zu belehren. So kann der Kunde innerhalb einer von PRIMA REISEN festgelegten angemessenen Frist der vorgeschlagenen Änderung zustimmen oder vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten. Wenn der Kunde innerhalb der Frist keine Erklärung abgibt, ist dies als Zustimmung zur Änderung zu werten. Der Kunde hat sein Wahlrecht unverzüglich auszuüben.
Die Servicepauschale lt. AGB 1.1. idHv € 35,- pro Person wird auch bei Rücktritt ohne Stornogebühr jedenfalls einbehalten.
PRIMA REISEN behält sich ausdrücklich das Recht vor auch nach Abschluss des Pauschalreisevertrages unerhebliche Abweichungen bzw. geringfügige Änderungen von Reiseleistungen vorzunehmen. Solche unerhebliche Abweichungen bzw. geringfügige Änderungen von Reiseleistungen werden nur in Ausnahmefällen dann durchgeführt, wenn PRIMA Reisen trotz Einhaltung aller Sorgfaltspflicht und nach bestem Wissen und Gewissen, aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung aller zugesagten Reiseleistungen gehindert ist. In jedem Fall sind solche Abweichungen unerheblich und verändern/beeinträchtigen den Gesamtcharakter der Reise nicht. PRIMA REISEN ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (zum Beispiel auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und deutlich zu informieren.
Ist PRIMA REISEN vor Beginn der Pauschalreise gezwungen, eine der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen erheblich zu ändern, oder kann das Unternehmen die besonderen Vorgaben des Kunden nicht erfüllen, so kann der Kunde innerhalb einer von PRIMA REISEN festgelegten angemessenen Frist
• entweder die Änderung annehmen oder
• unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder
• die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, wenn der Reiseveranstalter eine solche Reise angeboten hat.
Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung des Reiseveranstalters zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber PRIMA REISEN nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf ist der Kunde in der Erklärung in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise hinzuweisen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.
b) Anspruch auf Ersatzleistung
Der Kunde kann, wenn er von den Rücktrittsmöglichkeiten laut lit.a nicht Gebrauch macht und bei Stornierung von PRIMA REISEN ohne Verschulden des Kunden, an Stelle der Rückabwicklung

des Vertrages dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern PRIMA REISEN zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist.
c) Rücktritt mit Stornogebühr
Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Als Reisepreis bzw. Pauschalpreis ist der Gesamtpreis der vertraglich vereinbarten Leistung zu verstehen. Der Kunde ist in allen nicht unter lit. a genannten Fällen gegen Entrichtung einer Stornogebühr berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Für Reisen bei denen PRIMA REISEN als Veranstalter auftritt, gelten generell folgende Stornogebühren:

bis 120.Tag vor Reiseantritt	2
ab 119. bis 60.Tag vor Reiseantritt	35
ab 59. bis 30.Tag vor Reiseantritt	
ab 29. bis 15.Tag vor Reiseantritt	
ab 14. bis 8.Tag vor Reiseantritt	
ab 7. bis 3.Tag vor Reiseantritt	
ab dem 2.Tag (72 Stunden) vor Reiseantritt	90%
Flugtickets nach Ausstellung	100%
Nicht refundierbare (An-)Zahlungen des Reisepreises.	100%

d) PRIMA SORGLOS Stornoschutz
Mehr Sicherheit in der Urlaubsplanung: Für 5 % vom Reisepreis wird dem Kunden über den „PRIMA Sorglos Stornoschutz“ die Möglichkeit geboten, die gebuchte Pauschalreise, ohne Angabe von Gründen, bis zum 45. Tag vor Abreise mit reduzierten Stornokosten von nur 10% zu stornieren. Ausgenommen vom „PRIMA SORGLOS Stornoschutz“ sind sämtliche Reiseleistungen/Pakete, welche unter 7.1. Abs. e) „gesonderte Stornobedingungen“ gelistete sind. Der Versicherungs-Abschluss für den „PRIMA SORGLOS Stornoschutz“ muss vom Kunden sofort, spätestens jedoch 14 Tage nach Buchung getätigt werden.

e) Gesonderte Stornobedingungen
Unter gesonderte Stornobedingungen fallen alle nicht unter den Punkten 7.1. c) anwendbaren Stornosätze. Insbesondere aber gelten gesonderte Stornobedingungen für folgende Reiseleistungen/Pakete:

Flusskreuzfahrten	
bis 120.Tag vor Reiseantritt	25%
ab 119. bis 70.Tag vor Reiseantritt	35
ab 69. bis 60. Tag vor Reiseantritt	40%
ab 59. bis 50. Tag vor Reiseantritt	60%
ab 49. bis 30. Tag vor Reiseantritt	80%
ab 29. Tag vor Reiseantritt	100%
Blockhausferien in Finnland	
bis 120.Tag vor Reiseantritt	25%
ab 119. bis 61.Tag vor Reiseantritt	35
ab 60. Tag vor Reiseantritt	100%

Bootsferien am Shannon (Irland)	
bis 43 Tage vor Reiseantritt	30%
ab 42. bis 30.Tag vor Reiseantritt	70%
ab 29. Tag vor Reiseantritt	

Darüber hinaus gelten für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, alle nicht ausdrücklich erwähnten Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im jeweiligen Detailprogramm angeführt und werden Ihnen vor Vertragsabschluss zur Kenntnis gebracht.
Die Servicepauschale sowie von PRIMA REISEN bereits getätigte und nachweislich nicht refundierbare Ausgaben (z.B. Visa-Besorgung, nicht refundierbare Anzahlungen für Hotels und andere Leistungen, Tickets ohne Rückerstattungsmöglichkeit etc.) sind im Falle eines Stornos in jedem Fall zur Gänze zzgl. der Stornogebühr vom Kunden zu begleichen. Für Hotelunterkünfte, Ferienwohnungen, Schiffsreisen, Bus-Eintagesfahrten, Sonderzüge und Linienflugreisen zu Sondertarifen gelten besondere Bedingungen. Diese sind im Detailprogramm angeführt.
Rücktrittserklärung
Beim Rücktritt vom Vertrag ist zu beachten: Der Kunde (Auftraggeber) kann jederzeit dem Reisebüro, bei dem die Reise gebucht wurde, mitteilen, dass er vom Vertrag zurücktritt. Die Stornierung hat per schriftlicher Erklärung mittels eingeschriebenen Briefs oder E-Mail zu erfolgen. Im Zweifelsfall hat der Kunde sich zu vergewissern, dass der Auftragnehmer die Rücktrittserklärung erhalten hat. Der Kunde trägt das Risiko, dass Rücktrittserklärungen per E-Mail aufgrund technischer oder sonstiger Probleme (z.B. falsche E-Mail Adresse, etc.) nicht erfolgreich zugestellt werden. Zur Feststellung des anwendbaren Stornosatzes wird die ehestmögliche Kenntnisnahme des Empfängers herangezogen. Demzufolge gelten für Rücktrittserklärungen außerhalb der Öffnungszeiten (Montag bis Freitag 09:00 – 18:00h) zur Feststellung der Tage vor Reiseantritt nicht der Zeitpunkt des Absendens, sondern der Zeitpunkt der ehestmöglichen Kenntnisnahme (z.B. Montag 09:00h bei Versenden der Erklärung im Zeitraum Freitag 18:01h bis Sonntag 24:00h).
e) No-show
No-show liegt vor, wenn der Kunde der Abreise fernbleibt, weil es ihm am Reisewillen mangelt oder wenn er die Abreise wegen einer ihm unterlaufenen Fahrlässigkeit oder wegen eines ihm widerfahrenen Zufalls versäumt. Ist weiters klargestellt, dass der Kunde die verbleibende Reiseleistung nicht mehr in Anspruch nehmen kann oder will, hat er, sofern die Stornokosten n idH von 100 Prozent ausgeschlossen werden können, 85 Prozent zu bezahlen.
7.2. Rücktritt des Veranstalters vor Antritt der Reise
PRIMA REISEN wird von der Vertragserfüllung iSd § 10 (3) PRG befreit, wenn
a) eine in der Ausschreibung von vornherein bestimmter Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird und dem Kunden die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen oder folgenden Fristen schriftlich mitgeteilt wurde:
- bis zum 20.Tag vor Reiseantritt bei Reisen von mehr als 6 Tagen,
- bis zum 7.Tag vor Reiseantritt bei Reisen von 2 bis 6 Tagen,
- bis 48 Stunden vor Reiseantritt bei Tagesfahrten.
b) Die Stornierung/Rücktritt erfolgt aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände, d.h. auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können. Hierzu zählt jedoch nicht die Überbuchung, wohl aber staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.

7.3. Rücktritt des Veranstalters nach Antritt der Reise
Der Veranstalter wird von der Vertragserfüllung dann befreit, wenn der Kunde im Rahmen einer Gruppenreise die Durchführung der Reise durch grob ungebührliches Verhalten, ungeachtet einer Abmahnung, nachhaltig stört und somit eine weitere Durchführung der Reise für PRIMA REISEN bzw. allen übrigen Reisenden nicht mehr zumutbar ist. In diesem Fall ist der Kunde, sofern ihn ein Verschulden trifft, dem Veranstalter gegenüber zum Ersatz des Schadens verpflichtet.
8. Änderungen des Vertrages
8.1. Preisänderungen
PRIMA REISEN behält sich vor, den mit der Buchung bestätigten Reisepreis aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu erhöhen, sofern der Reisetermin mehr als zwei Monate nach dem Vertragsabschluss liegt. Derartige Gründe sind u.a. die Änderung der Beförderungskosten - etwa der Treibstoffkosten - der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen oder die für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse. Bei einer Preissenkung aus diesen Gründen ist diese iSd § 8 (4) PRG an den Kunden weiterzugeben. Innerhalb der Zweimonatsfrist können Preiserhöhungen nur dann vorgenommen werden, wenn die Gründe hierfür bei der Buchung im Einzelnen ausgehandelt und am Buchungsschein vermerkt wurden. Ab dem 20.Tag vor dem Abreisetermin gibt es keine Preisänderung. Eine Preisänderung ist nur dann zulässig, wenn bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch eine genaue Angabe zur Berechnung des neuen Preises vorgesehen ist. Dem Kunden sind Preisänderungen und deren Umstände unverzüglich zu erklären. Bei Änderung des Reisepreises um mehr als 8 Prozent ist ein Rücktritt des Kunden vom Vertrag ohne Stornogebühr jedenfalls möglich (siehe Abschnitt 7.1.a).
8.1.1. Kleingruppenzuschlag
Bei Nichterreichen der im Katalog bzw. einer Ausschreibung fest geschriebenen Mindestteilnehmerzahl steht es PRIMA REISEN frei, einen Kleingruppenzuschlag zu erheben, der maximal 8% des Reisepreises betragen darf. Der Kleingruppenzuschlag berechtigt nicht zum kostenlosen Rücktritt von der Reise, wenn diese in der kleinen Gruppe auch tatsächlich gemäß der Katalogausschreibung durchgeführt wird.
8.2. Leistungsänderungen nach Antritt der Reise
• Bei Änderungen, die PRIMA REISEN zu vertreten hat, gelten jene Regelungen, wie sie in Abschnitt 5 (Rechtsgrundlagen bei Leistungsstörungen) dargestellt sind.
• Ergibt sich nach der Abreise, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, so hat PRIMA REISEN ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen iSd § 11 (5) PRG zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Können solche Vorkehrungen nicht getroffen werden oder werden sie vom Kunden aus triftigen Gründen nicht akzeptiert, so hat PRIMA REISEN ohne zusätzliches Entgelt nach Möglichkeit für eine qualitativ gleichwertige oder höherwertige Möglichkeit zu sorgen, mit der der Kunde zum Ort der Abreise oder an einen anderen mit ihm vereinbarten Ort befördert wird (iSd § 11 (6) (7) PRG). Im Übrigen ist der Veranstalter verpflichtet, bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung des Vertrages dem Kunden zur Überwindung von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten.
• Für Leistungsänderungen ohne Verschulden von PRIMA REISEN die
- auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückzuführen sind (z.B. staatliche Anordnungen, Streiks, Krieg oder kriegsähnliche Zustände, Epidemien, Naturkatastrophen usw.)
- einem Dritten zuzurechnen sind, der an der Erbringung der vom Pauschalreisevertrag umfassten Reiseleistungen nicht beteiligt ist, und die Vertragswidrigkeit weder vorhersehbar noch vermeidbar war
- dem Kunden zuzurechnen sind
besteht kein Anspruch auf Ersatz.
8.3. Flugzeitenänderungen
PRIMA REISEN erklärt, dass es sich bei den angeführten Flugzeiten der Pauschalreise lt. Buchungsbestätigung ausschließlich um voraussichtliche Flugzeiten handelt. Die endgültigen Flugzeiten werden im Zuge der Reiseunterlagen mitgeteilt. PRIMA REISEN behält sich vor, die mit den Reiseunterlagen bestätigten Flugzeiten aus Gründen, die nicht von seinem Willen abhängig sind, zu ändern, sofern die Flugzeitenänderung zumutbar und unerheblich ist. In Anlehnung an die FluggastrechtVO 261/2004/EG und unter Einhaltung der im PRG unter § 9. (1) Abs. 3. festgelegten Informationspflicht, entspricht eine unerhebliche Flugzeitenänderung um mind. 2 Stunden für einen Flug über eine Entfernung von unter 1500 km sowie um die 3 Stunden für einen Flug von 1500 km bis 3500 km.
9. Auskunftserteilung an Dritte
Auskünfte über die Namen der Reiseteilnehmer und die Aufenthaltsorte von Reisenden werden an dritte Personen auch in dringenden Fällen nicht erteilt, es sei denn, der Reisende hat eine Auskunftserteilung ausdrücklich gewünscht. Die durch die Übermittlung dringender Nachrichten entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Es wird daher den Reiseteilnehmern empfohlen, ihren Angehörigen die genaue Urlaubsanschrift bekanntzugeben.
10. Sonstige Bestimmungen
Die nachstehenden Punkte sind integrierender Bestandteil des Reisevertrages. Der Kunde akzeptiert mit seiner Buchung ausdrücklich diese Punkte und sind diese Geschäftsgrundlage des abgeschlossenen Reisevertrags.
10.1. Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität
Wenn PRIMA REISEN nicht ausdrücklich darauf hinweist, dann sind unsere Reisen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität nicht geeignet. Fragen Sie im Reisebüro nach Möglichkeiten.
10.2. Alleinreisende Minderjährige
Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass PRIMA REISEN keinen Vertrag mit einem minderjährigen Kunden, der nicht von einem Elternteil oder einer mit seiner Pflege und Erziehung betrauten oder damit beauftragten Person begleitet wird, schließt.
10.3. Änderungen im Programmablauf
Programmabläufe können sich aus verschiedenen Gründen ändern. Speziell bei Rundreisen- und Standortrundreisen kann es, z.B. aufgrund von Flugzeitenänderungen, Wetter- und Umwelteinflüssen oder Veranstaltungen vor Ort usw. zu Änderungen im Programmablauf kommen. PRIMA REISEN oder ein örtlicher Vertreter informieren den Kunden unverzüglich über Änderungen die aus einem der genannten Gründe notwendig werden. Im Fall von Änderungen wird sich PRIMA REISEN bemühen, gleichwertige Alternativen anzubieten bzw. allenfalls entfallene Teile an anderer Stelle nachzuholen. Geringfügige Änderungen der Abfolge von Reiseroute, Zeitplan und Besichtigungen, die den Charakter der Reise nicht beeinflussen, berechtigen nicht zu Reiserücktritt oder Schadenersatzforderung.
10.4. Ausflüge vor Ort
PRIMA REISEN haftet iSd Pauschalreisegesetzes nur für Leistungen, welche im Zuge der Pauschalreise besorgt werden. Für Ausflüge, Eintritte od. ähnliche vor Ort gebuchte Leistungen die nicht ausdrücklich von PRIMA REISEN veranstaltet und angeboten werden, übernimmt PRIMA REISEN weder für die Durchführung der Programme bzw. eventuelle Folgen Haftung. Für Risiken die sich aus Aktivitäten gem. AGB 4. ergeben, haftet PRIMA REISEN nicht.
10.5. Wechsel von Fluglinien
Grundsätzlich ist PRIMA REISEN verpflichtet, die im Katalog angegebenen Fluglinien und Flugverbindungen beizubehalten. Sofern durch Änderung der Flugzeiten, der Konditionen oder der wirtschaftlichen Situation einer Fluglinie ein Wechsel der Fluggesellschaft oder der Flugroute als ratsam oder notwendig erscheint, behält sich PRIMA REISEN einen derartigen Wechsel vor, ohne dass daraus für den Kunden ein Rücktrittsrecht oder ein Recht auf Schadenersatz entsteht, sofern es sich nicht um eine wesentliche bzw. erhebliche Änderung handelt, die den Charakter der Reise beeinflusst und ändert.
10.6. Gepäcksbeschädigung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen
Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäcksverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaft und Reiseveranstalter können die Erstattung aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.
10.7. Mindestteilnehmeranzahl bei Gruppenreisen
Zur Durchführung unserer Rundreisen und Standortrundreisen ist eine Mindestteilnehmerzahl notwendig. Bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl ist PRIMA REISEN iSd Punktes 7.2 a) von der Vertragserfüllung befreit. In manchen Fällen, jedoch nur gegen Aufpreis iSd Punktes 8.1.1 und sofern dies speziell ausgewiesen ist, ist eine Durchführung auch mit einer geringeren Teilnehmerzahl möglich. Die jeweilige Höhe des Aufpreises entnehmen Sie zusammen mit der geforderten Mindestteilnehmerzahl der Reisebeschreibung auf der jeweiligen Katalog Seite bzw. online über www.primareisen.com. Darüber hinaus sind sämtliche Regelungen bzgl. einer festgelegten Mindestteilnehmerzahl in den vorvertraglichen Informationen iSd § 4 PRG dargestellt.
10.8. Mindestteilnehmerzahl bei Charterflügen
Für die Durchführung sämtlicher PRIMA REISEN Charterflüge ist eine Mindestteilnehmeranzahl erforderlich. Die jeweilige Mindestteilnehmerzahl wird dem Reisenden vor Vertragsabschluss bekannt gegeben. Sollte diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden, können die davon betroffenen Reisen iSd § 10. (3) 1. abgesagt werden. In diesem Fall werden betroffene Kunden, gemäß des PRG lt. Rücktrittsregelung des Veranstalters unter § 10. (3) 1. vor Reiseantritt schriftlich informiert.
10.9. Zahlungsleistungen des Kunden nach Reisebeginn (vor Ort)
Für Aufzahlungen geänderter Leistungen, Ergänzungen oder Umbuchungen, die auf Wunsch des Reisenden und ohne Zustimmung bzw. Information an PRIMA REISEN während der Reise (vor Ort) vom Kunden selbstständig getätigt wurden, besteht nach Rückkehr der Reise kein Anspruch auf Ersatz.
10.10. Visum-, Einreise- und Sicherheitsbestimmungen
Die im Katalog sowie in Ausschreibungen angeführten Hinweise für Visum und Einreise gelten nur für österreichische Staatsbürger und sind zum Zeitpunkt der Drucklegung gültig. Da sich sowohl die Einreise- und Zollbestimmungen als auch die Sicherheitsrichtlinien (z.B. für Handgepäck auf Flügen etc.) laufend ändern, empfehlen wir allen Kunden, sich unmittelbar vor Reiseantritt nochmals beim Reisebüro, bei Behörden oder im Internet über die jeweils aktuellen Bestimmungen zu informieren.
10.11. Anzahlung und Restzahlung
Entsprechend der Pauschalreiseverordnung (PRV) ist die PRIMA REISEN GMBH im Gewerbeinformationssystem Austria sowie im Reiseinsolvenabsicherungsverzeichnis mit der GISA Zahl 23374829 eingetragen. Die Prima Reisen GmbH ist gem. Pauschalreiserichtlinie (EU) 2015/2302 mittels Bankgarantie bei der Raiffeisenbank Schilcherland eGen, Raiffeisenstraße 1, 8530 Deutschlandsberg abgesichert. Als Abwickler fungiert die Europäische Reiseversicherung AG, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien, Notfallnummer: +43 1 317 25 00.
Bei Buchung über einen Reisevermittler, bzw. PRIMA REISEN Partnerreisebüro (frühestens aber 11 Monate vor dem Ende der Reise) ist eine Anzahlung von 10% zu leisten. Bei Buchung direkt bei PRIMA REISEN (Prima Reisen GmbH ist sowohl Reisevermittler, als auch Reiseveranstalter) ist eine Anzahlung von 20% zu leisten. Die Restzahlung ist 21 Tage vor Reiseantritt fällig.
10.12. Regelung über Schiedsklausel
PRIMA REISEN weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass das Unternehmen nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für PRIMA REISEN verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. PRIMA REISEN weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische online Streitbeilegungsplattform ec.europa.eu hin.

Gültigkeit des Kataloges: 01.09.2021 – 30.11.2022
Alle Preise – soefern nicht anders angegeben – in EUR und pro Person. Änderungen, Druckfehler und Verfügbarkeiten vorbehalten.

Impressum
Reiseveranstalter: PRIMA REISEN GmbH, 1060 Wien | Druck: marktingfabrik, E. & F. Gabner GmbH, 1030 Wien
Fotos: visitfinland, ruka.fi, visitnorway, iceland.is, istockphoto, pixabay sowie unseren Partnern

Drucklegung: 01.06.2021