



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ZUR NUTZUNG DES ONLINE PORTALS

1. Anbieter

Die über die Website www.travelone.pt (nachfolgend Online-Portal genannt) vermarkteten Dienstleistungen werden von **TRAVEL ONE MADEIRA - Reise- und Tourismusagentur, Ltd.** angeboten, mit Sitz in der Rua do Amparo Nr. 26, Edifício Concordia, Block G, r/c, 9000-774 Funchal, mit der E-Mail-Adresse: portugal@travelone.pt, Telefonnummer (+351) 291 707 280, eingetragen beim Handelsregisteramt von Funchal, unter der einheitlichen Nummer der Registrierung und der juristischen Person 511 162 898, mit einem Stammkapital von EUR 99.760,00 und der RNAVT-Registrierungsnummer 3599. Der wirtschaftliche Aktivitätscode von Travel One Madeira lautet 79110-R3; CAE-Bezeichnung: Reisebüro (nachfolgend Travel One genannt).

2. Gegenstand

Das Ziel des Online-Portals ist die Verbreitung und Online-Vermarktung der Dienstleistungen von Travel One, welches als eingetragenes Reisebüro zwei Formen der Nutzung anbietet:

- a. Freien und uneingeschränkten Zugang für den Endkunden (B2C), der die Inhalte zum Zwecke der Beratung, der Informationsbeschaffung und der Buchung von Reiseleistungen nutzen kann (nachfolgend Kunde genannt).
- b. Beschränkten Zugang für autorisierte Mitarbeiter der Touristikbranche (B2B) für den Backoffice-Bereich (für den Zugang zu Informationen und speziellen Tarifen), der nur mit Zustimmung von Travel One und durch Zuweisung eines Login/Passwortes möglich ist (nachfolgend Nutzer genannt).

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die allgemeinen Vertragsbedingungen bei Buchung von Reisedienstleistungen über das Online-Portal durch den Kunden und gelten als Rahmenbedingungen für alle gebuchten Reisedienstleistungen des Kunden.

Wenn Sie mit dem Inhalt dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht einverstanden sind, müssen Sie die Nutzung des Online-Portals sofort beenden.

3. Allgemeine Bedingungen

3.1. Pflichten des Kunden

Unbeschadet der gesetzlichen Bestimmungen ist der Kunde zu folgendem verpflichtet:

- a. Alle persönlichen oder familiären Unterlagen angemessen und ordentlich aufzubewahren (Personalausweis, Militärdokumente, Genehmigung für Minderjährige, Visa, Impfpass und andere eventuell erforderliche Dokumente). Die Agentur lehnt jede Verantwortung für die Ablehnung von Visaanträgen oder die Verweigerung der Einreise in ein fremdes Land ab. Der Kunde trägt alle Kosten, die eine solche Situation mit sich bringen kann.

- b. Travel One alle obligatorischen und notwendigen Daten und Dokumente für die Beauftragung von Reisedienstleistungen rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen. Erwähnt werden müssen außerdem alle Umstände, die für diesen Zweck relevant sein können, sowie alle anderen Umstände, die notwendig sind, damit Travel One seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen kann.
- c. Travel One keine falschen, veralteten oder irreführenden Informationen oder Dokumente zu geben, da es ansonsten zur Ablehnung von Reservierungen und/oder Vertragsabschlüssen kommen kann, unbeschadet der geltenden zivil- und strafrechtlichen Sanktionen.
- d. Travel One jede Änderung der bereitgestellten Daten und Dokumente unverzüglich und spätestens innerhalb von 3 (drei) Arbeitstagen nach deren Auftreten mitzuteilen, wobei der Kunde für alle Folgen der Nichtbereitstellung aktueller Informationen, insbesondere der Kontaktdaten, haftet.
- e. Travel One unverzüglich jede Situation mitzuteilen, die sich auf die Erfüllung des Reisevertrags auswirkt.
- f. Alle Dokumente und Informationen vor und nach Vertragsabschluss sorgfältig durchzulesen und die genannten Regeln und Fristen zu beachten.
- g. Alle Verpflichtungen, die sich aus den abgeschlossenen Reiseverträgen ergeben, einschließlich der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegten allgemeinen Bedingungen sowie etwaiger besonderer und spezieller Bedingungen, rechtzeitig und pünktlich zu erfüllen und einzuhalten.

3.2. Reservierungen

Der Kunde verpflichtet sich zur vollständigen Bezahlung aller gebuchten Leistungen bis spätestens 15 (fünfzehn) Tage vor Inanspruchnahme der ersten Leistung. Falls die Buchung innerhalb von 15 oder weniger Tagen vor dem Beginn der Leistung liegt, wird bei Buchung sofort der gesamte Betrag fällig.

Travel One behält sich das Recht vor, jede Buchung zu stornieren, deren Zahlung nicht unter den oben genannten Bedingungen geleistet wurde.

Alle Reservierungen gelten erst nach einer Bestätigung aller Leistungen durch den jeweiligen Dienstleister.

Nach Bestätigung der Reservierung, Bezahlung und Absicherung des gesamten Betrags aller gebuchten Dienstleistungen gilt der Reisevertrag als abgeschlossen und Travel One stellt einen Voucher aus, welcher dem Kunden per E-Mail zugestellt/zugeschickt wird. Der Kunde muss den Voucher dann dem jeweiligen Reisedienstleister vorlegen.

Fällt durch vom Kunden zu vertretende Umstände eine Änderung der im Buchungsprozess angegebenen Informationen an (Namen, Daten, Art der Wohnung oder des Zimmers, Reise usw.), muss diese schriftlich an Travel One erfolgen. Hierfür wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,00 € fällig. Voraussetzung jeder Umbuchung ist die Verfügbarkeit der Leistung und die Bestätigung der Änderungen durch die Dienstleister.

3.3. Preise

Die auf dem Online-Portal dargestellten Preise verstehen sich pro Person oder pro Dienstleistung, jeweils wie angegeben, gelten nur während des genannten Zeitraums und unterliegen der jeweils gültigen und anwendbaren Steuern und Gebühren, die direkt durch den Dienstleister der Unterkunft oder der jeweiligen Reisedienstleistung in Rechnung gestellt werden können.



Alle Preise beinhalten, sofern nicht anders angegeben, die gültige Mehrwertsteuer.

Travel One akzeptiert ausschließlich Zahlungen per Überweisung.

Die Verantwortung bezüglich der Verfügbarkeit und Preise der gewünschten Unterkunft liegt beim jeweiligen Dienstleistungsanbieter. Die vorgeschlagenen Tarife sind dynamisch und können sich, wenn die Reservierung nicht sofort vorgenommen wird, ändern.

Die angegebenen Preise basieren auf den zum Zeitpunkt der Veröffentlichung geltenden Dienstleistungskosten und Wechselkursen und können Änderungen unterliegen (Erhöhung oder Senkung), die sich aus Änderungen der Transport- oder Treibstoffkosten, Steuern, Gebühren und Wechselkursschwankungen ergeben können.

3.4. Gepäck

Travel One haftet nicht, außerhalb gesetzlich vorgeschriebener Grenzen, für Gepäck.

Der Kunde ist verpflichtet, sich innerhalb der geltenden Fristen direkt beim jeweiligen Dienstleister zu beschweren, der für den Verlust, die Beschädigung oder die Zerstörung des Gepäcks verantwortlich ist, andernfalls können bei Travel One keine Ansprüche geltend gemacht werden.

Bei internationalen Transportmitteln muss diese Beschwerde unverzüglich und in Schriftform eingereicht werden, im Falle einer Beschädigung des Gepäcks innerhalb einer Frist von maximal 7 Tagen oder im Falle einer verspäteten Gepäckzustellung innerhalb von 21 Tagen.

3.5. Unterstützung während der Reise

Falls es auf Ihrer Reise zu unerwarteten Schwierigkeiten kommen sollte, leistet Travel One unverzüglich und in angemessener Weise folgende Hilfestellung:

- a. Bereitstellung angemessener Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularischen Beistand.
- b. Unterstützung des Kunden bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und bei der Suche nach alternativen Reismöglichkeiten.
- c. Unterstützung durch den Dienstleistungsanbieter und/oder einen Vertreter der Agentur am Zielort.

Fällt durch vom Kunden zu vertretende Umstände die Notwendigkeit der Unterstützung an, kann Travel One eine Vergütung für die bei der Hilfeleistung anfallenden Kosten erheben.

3.6. Verzichtserklärung des Kunden

Es steht dem Kunden frei, jederzeit vor Reisebeginn auf seine Reisebuchung zu verzichten und/oder diese zu stornieren.

Die Stornierung des Reisevertrags impliziert jedoch, dass der Kunde für die Zahlung aller Kosten verantwortlich ist, die seit Beginn des Vertrages bis zur Stornierung angefallen sind, höchstens jedoch in Höhe des Gesamtbetrags, es sei denn, die Stornierung ist auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe zurückzuführen, die die Erfüllung des Vertrages oder die Beförderung des Reisenden zum Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen oder unmöglich machen.



Gegebenenfalls wird dem Kunden die Differenz zwischen dem bereits bezahlten Betrag und den bis zum Zeitpunkt der Stornierung tatsächlich entstandenen Kosten, abzüglich etwaiger Gebühren, innerhalb von maximal 15 Tagen nach der Stornierung erstattet.

Sobald die Reise angetreten wurde, ist keine Rückerstattung für Dienstleistungen mehr möglich, die der Kunde aus Gründen höherer Gewalt oder aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht in Anspruch genommen hat, es sei denn, es erfolgt eine Rückerstattung durch den jeweiligen Dienstleistungsanbieter.

3.7. Änderungen durch Travel One

Die Reiseverträge inklusive gebuchter Pauschalreisen können gemäß gesetzlicher Bestimmungen geändert werden.

Alle Änderungen werden von Travel One in klarer, verständlicher und deutlich sichtbarer Weise entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen mitgeteilt.

3.8. Stornierung durch Travel One

Falls ein Dienstleister nicht in der Lage ist, die Reservierung von Unterkünften und anderen wesentlichen Reiseleistungen zu garantieren bzw. durchzuführen und bei Gründen, die nicht von Travel One beeinflusst werden können, behält sich Travel One das Recht vor, Reservierungen zu stornieren und die bezahlten Beträge zurückzuerstatten oder einen Gutschein mit einer Gültigkeit von einem Jahr auszustellen.

In solch einem Fall wird der Kunde so schnell wie möglich nach Kenntnisnahme durch Travel One über die Stornierung seitens des Dienstleisters ordnungsgemäß und schriftlich informiert. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Schadenersatz.

3.9. Rückerstattungen

Nach Antritt der Reise ist keine Rückerstattung für Dienstleistungen mehr möglich, die der Kunde aus Gründen höherer Gewalt oder aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht in Anspruch genommen hat, es sei denn, es erfolgt eine Rückerstattung durch den jeweiligen Dienstleistungsanbieter.

Wenn die im Reiseprogramm vorgesehenen Leistungen aus Gründen, die der veranstaltenden Agentur zuzuschreiben sind, nicht erbracht werden und wenn es nicht möglich ist, sie durch andere gleichwertige Leistungen zu ersetzen, hat der Kunde das Recht auf Rückerstattung der Differenz zwischen dem Preis der gebuchten Dienstleistung und der tatsächlich erbrachten Leistung des Dienstleisters.

3.10. Recht auf Abtretung der Vertragsposition

Innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch nicht später als sieben Tage vor Beginn der Reise, kann der Kunde verlangen, dass ein von ihm benannter Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. Dem Eintritt kann widersprochen werden, wenn der Dritte die vertraglichen Reiseerfordernisse und -bedingungen nicht erfüllt. Die Abtretungserklärung muss in Schriftform eingereicht werden und der bisherige Kunde verpflichtet sich zur Zahlung der damit verbundenen Kosten an Travel One.

Nach Eintritt in den Vertrag haften ursprünglicher und neuer Reisetilnehmer gemeinsam als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt tatsächlich entstehenden Mehrkosten, die von Travel One entsprechend nachgewiesen werden.

4. Reisevertrag und besondere Bedingungen

1. Der Reisevertrag besteht aus den allgemeinen Bedingungen, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sind und gilt zusammen mit den besonderen Bedingungen der jeweiligen Reisedienstleistung, die im jeweiligen Programm und/oder im Standardinformationsblatt beschrieben sind und die die zu erbringende Dienstleistung und ihre wesentlichen Bestandteile (die besonderen Bedingungen) sowie alle speziell mit dem Kunden vereinbarten Bedingungen (die speziellen Bedingungen) festlegen.
2. Die speziellen Bedingungen haben Vorrang vor den besonderen Bedingungen und letztere haben Vorrang vor den allgemeinen Bedingungen.
3. Die gesamte Vertragsdokumentation ist in portugiesischer Sprache verfasst und wird von Travel One in Systemen abgelegt, die gewährleisten, dass die Daten zuverlässig, verständlich und sicher archiviert werden.
4. Alle Vertragsunterlagen und Informationen über die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen können dem Kunden jederzeit detailliert per E-Mail zur Verfügung gestellt werden.
5. Bei Buchung einer beliebigen Dienstleistung auf dem Online-Portal durch den Kunden akzeptiert dieser die Datenschutzpolitik, die allgemeinen Bedingungen, die speziellen Bedingungen, die besonderen Bedingungen und alle anderen Bedingungen, die aufgrund der Vertragsbedingungen des Dienstleistungsanbieters gelten. Der Kunde bestätigt, diese gelesen, verstanden und vollständig anerkannt zu haben, und er verpflichtet sich dazu, diese rechtzeitig zu erfüllen.

5. Haftung

1. Travel One ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Durchführung aller gebuchten Leistungen bei Pauschalreisen sowie für die korrekte Ausstellung von Unterkunfts- und Transporttickets. Weiterhin haftet Travel One für die Auswahl von minderwertigen Dienstleistern, sofern diese nicht vom Kunden selbst vorgeschlagen wurden.
2. Bei Pauschalreisen haften alle beteiligten Reiseveranstalter gesamtschuldnerisch mit den betroffenen Dienstleistungsanbietern.
3. Sind nur einzelne oder miteinander verbundene Reiseleistungen gebucht, so gelten keine gesetzlichen Rechte, da diese ausschließlich für Pauschalreisen gelten. Das bedeutet, dass jeder Dienstleistungsanbieter allein für die korrekte vertragliche Erfüllung seiner Leistung verantwortlich ist. Lediglich im Falle der Insolvenz eines Anbieters ist der Kunde abgesichert.
4. Tritt Travel One lediglich als Verkaufs- oder Buchungsvermittler für einzelne Reisedienstleistungen auf, ist Travel One nur für Fehler bei der Ausstellung der jeweiligen Tickets verantwortlich. Dies gilt auch in Fällen, die sich aus technischen Mängeln in den Buchungssystemen ergeben und die auf Travel One zurückzuführen sind.

5. Travel One ist für alle Fehler verantwortlich, die auf technische Mängel im Reservierungssystem zurückzuführen sind und die Travel One zuzuschreiben sind. Bei Buchung von Pauschalreisen oder von Reiseleistungen, die Teil einer verbundenen Reiseleistung sind, haftet Travel One für Buchungsfehler, die während des Prozesses gemacht wurden, falls diese auf Travel One zurückzuführen sind.
6. Travel One haftet nicht für Fehler bei der Reservierung, die dem Kunden zuzurechnen sind oder die auf unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände zurückgehen.
7. Die Haftung von Travel One wird durch die Haftpflichtversicherungspolice Nr. 10390629001449 der Firma AGEAS in Höhe von 75.000,00 € gemäß der geltenden Gesetzgebung garantiert.
8. Die Haftung von Travel One ist auf den Höchstbetrag beschränkt, der gemäß dem Montrealer Übereinkommen vom 28. Mai 1999, welches Haftungsfragen im internationalen zivilen Luftverkehr regelt und dem Berner Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr von 1961 festgelegt ist.
9. Die Haftung von Travel One für nicht-körperliche Schäden ist vertraglich auf das Dreifache des Preises der verkauften Reiseleistung beschränkt.
10. Im Falle einer Insolvenz von Travel One kann sich der Kunde an den Reise- und Tourismus-Garantiefonds wenden. Zu diesem Zweck hat die Tourismusbehörde von Portugal folgende Stelle eingerichtet: Turismo der Portugal I.P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830, info@turismodeportugal.pt

6. BESCHWERDEN UND ALTERNATIVE STREITBEILEGUNGSMEECHANISMEN

1. Jede Nichtübereinstimmung bei der Ausführung und Bereitstellung eines reservierten Dienstes ist Travel One schriftlich oder auf andere geeignete Weise zu melden, sobald eine solche Nichtübereinstimmung auftritt, und zwar ohne unangemessene Verzögerung, auch während der Reise, und der Antragsteller hat alle für die Beurteilung der Angelegenheit erforderlichen Informationen und Unterlagen klar und genau vorzulegen. Das Beschwerdeverfahren ist kostenlos.
2. Travel One stellt auf dem Online-Portal auch ein elektronisches Beschwerdebuch zur Verfügung.
3. Gemäß den Bestimmungen im Gesetz 144/2015 vom 8. September (2015) in seiner aktuellen Fassung informieren wir, dass der Kunde innerhalb der gesetzlich geltenden Fristen die folgenden alternativen Streitbeilegungsinstanzen in Anspruch nehmen kann:
 - a) Kunden-Ombudsmann für Reisebüros und Tourismusagenturen unter www.provedorapavt.com
 - b) Portugiesisches Fremdenverkehrsamt unter www.turismodeportugal.pt
 - c) Die Europäische Online-Plattform zur Streitbeilegung, in Übereinstimmung mit der Verordnung 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013, abrufbar unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> regelt das Recht der Verbraucher, Beschwerden zum Zwecke der Preissenkung oder Entschädigung für die Nichtkonformität reservierter Reiseleistungen innerhalb einer Verjährungsfrist von 2 Jahren einzureichen.

7. Allgemeine Bestimmungen

1. Sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, bedeutet eine ganze oder teilweise Nichterfüllung sich daraus ergebender Rechte und Befugnisse durch Travel One keinesfalls einen Verzicht oder das Unwirksamwerden derselbigen. Diese bleiben ungeachtet ihrer Nichtausübung jederzeit gültig und wirksam; jegliche Duldung der Nichterfüllung von Verpflichtungen aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch Travel One, gilt als Freizügigkeit und stellt keinen Schuldverlust, keine Novation und keine andere Handlung dar, die von der Gegenpartei geltend gemacht werden kann.

2. Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von einer zuständigen Behörde für ungültig oder anderweitig unwirksam erachtet werden, so berührt diese Unwirksamkeit oder Ungültigkeit nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen.

8. Geltendes Recht und Gerichtsstand

1. Travel One und der Kunde und/oder Nutzer des Online-Portals verzichten ausdrücklich auf jeden anderen Gerichtsstand als den des Gerichts des Bezirks Madeira in der Stadt Funchal zur Beilegung von Streitigkeiten, die sich aus dem Zugang und der Nutzung des Online-Portals und aus den über das Portal vertraglich vereinbarten Dienstleistungen ergeben.

2. Für alle Streitigkeiten, die sich aus der Auslegung und der Nutzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben, gilt portugiesisches Recht.

9. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben in Kraft, solange sie auf dem Online-Portal veröffentlicht sind.

2. Travel One kann jederzeit ganz oder teilweise Änderungen an diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen. Die Änderung wird mit Veröffentlichung im Online-Portal sofort wirksam.

3. Travel One kann jederzeit und ohne vorherige Ankündigung den Zugang zu den Inhalten des Online-Portals beenden, einschränken, aussetzen oder vorübergehend unterbrechen, ohne dass der Kunde und/oder der Nutzer Anspruch auf Entschädigung oder Schadenersatz erlangt.

4. Der Kunde und/oder der Nutzer ist dafür verantwortlich, den Inhalt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu überprüfen, wenn er Dienstleistungen über das Online-Portal abrufen oder diese bucht.