ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE BEREITSTELLUNG VON UNTERKUNFTSLEISTUNGEN

1. EINFÜHRENDE BEMERKUNGEN

1.1. Die Tourismus Agentur „Adriatic.hr d.o.o.“, Poljička cesta 26, 21000 Split, OIB: 16364086764, ID: HR-AB-21-020038491 (im weiteren Verlauf genannt: Agentur), bürgt für den Wahrheitsgehalt der Bilder und Daten bezüglich der Charakteristiken der Unterkunftseinheiten aus ihrem Angebot, und die über die Internetseite www.adriatic.hr erreichbar sind, sowie für den Wahrheitsgehalt der Bedingungen unter denen sie angeboten werden.

1.2. Die Agentur verpflichtet sich dem Kunden die Unterkunft zum gebuchten Termin in der gemieteten Unterkunftseinheit zu sichern, außer im Falle von höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Streiks, Terroranschlägen, Sanitäre Störungen, Naturkatastrophen, Interventionen der maßgebenden Obrigkeit usw.).

1.3. Durch die Miete einer oder mehrerer Unterkunftseinheiten aus dem Programm der Agentur, entsteht eine Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und der Agentur und der Kunde bestätigt dadurch, dass er mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Bereitstellung von Unterkunftsleistungen (im weiteren Verlauf: Allgemeine Geschäftsbedingungen) einverstanden ist. Alles was im Angebot veröffentlicht ist, ist rechtlich bindend sowohl für den Kunden als auch für die Agentur. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Grundlage zur Lösung aller möglichen Streitigkeiten zwischen dem Kunden und der Agentur, also wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er diese vor Durchführung der Anzahlung aufmerksam durchliest.

2. INHALT DES ANGEBOTS

2.1. Die Agentur bietet Unterkunftsleistungen in Privatunterkünften, Hotels und Leuchttürmen an.

2.2. Arten und Abkürzungen von Unterkunftseinheiten der Privatunterkunft im Angebot der Agentur:

A – Appartement (Ferienwohnung), unabhängige Unterkunftseinheit, welche eine oder mehrere Zimmer, eine eigene Küche, sowie mindestens ein Badezimmer beinhaltet. Im ganzen Objekt können sich ein oder mehrere Appartements, Studios oder Zimmer befinden. In einem abgetrennten Bereich des Objekts leben in der Regel die Besitzer oder deren Familie.

AS – Studio, eine Unterkunftseinheit in der sich meistens die Schlafstätte, das Wohnraum, Esszimmer sowie die Küche im selben Raum/Zimmer befinden, oder sich die Schlafstätte auf einer Galerie befindet (Galerieschlafzimmer). Das Studio kann eine Unterkunftseinheit sein, bei der sich die Schlafstätte in einem separaten Raum befindet aber nicht durch eine Tür von dem Rest Unterkunftseinheit getrennt ist. Das Studio hat sein eigenes Badezimmer. Im ganzen Objekt können sich ein oder mehrere Appartements, Studios oder Zimmer befinden. In einem abgetrennten Bereich des Objekts leben in der Regel die Besitzer oder deren Familie.

S – Zimmer, Unterkunftseinheit mit garantiertem Schlafraum. In der Regel hat ein Zimmer ein eigenes Badezimmer, aber es besteht die Möglichkeit, dass dieses mit anderen Zimmern geteilt wird. In einigen Objekten steht den Zimmern eine gemeinsame Küche zur Verfügung, dessen Nutzung meistens zusätzlich berechnet wird, also ein Aufpreis für die Nutzung bezahlt werden muss. In den meisten Fällen haben die Kunden keine Möglichkeit selbstständig Essen zu bereiten,

aber in solchen Fällen gibt es oft die Möglichkeit der Nachzahlung für Frühstück, Halbpension oder Vollpension. Im ganzen Objekt können sich ein oder mehrere Appartements, Studios oder Zimmer befinden. In einem abgetrennten Bereich des Objekts leben in der Regel die Besitzer oder deren Familie.

K – Haus, eine Unterkunftseinheit die ein ganzes Objekt umfasst. Es setzt sich aus einem oder mehrerer Zimmer, einem Wohnzimmer, einer Küche und mindestens eines Badezimmers zusammen. Im Objekt verweilen weder andere Gäste noch die Besitzer.

2.3. Die kleine Buchstabe in der Chiffre der Unterkunftseinheit bedeutet, dass sich das Objekt aus mehreren Unterkunftseinheiten zusammenstellt, unabhängig davon ob sich die anderen Unterkunftseinheiten im Angebot der Agentur befinden oder die Besitzer dort wohnen. Zum Beispiel, wenn wir das Appartement mit der Chiffre A-456-c betrachten, können wir sofort daraus erschließen, dass sich im Objekt 456 mindestens noch zwei weitere Appartements befinden (Appartement „a“ und Appartement „b“).

2.4. Die Zahlen in den Klammern zeigen die Kapazität der Unterkunftseinheit an, bzw. die Verteilung der Liegemöbeln. Die linke Zahl gibt die Anzahl der Grundliegemöbeln und die rechte Zahl gibt die Anzahl der Hilfsliegemöbeln an. Zum Beispiel, die Chiffre A-456-c (4+2) bedeutet, dass das Appartement „c“ im Objekt 456 mit vier Grund- und zwei Hilfsliegemöbeln ausgestattet ist.

2.5. In einem Zimmer können sich höchstens zwei Grundliegemöbeln befinden. Alle weiteren Liegemöbeln in diesem Zimmer werden als Hilfsliegemöbeln betrachtet. Als Hilfsliegemöbeln werden auch alle Liegemöbeln betrachtet, die sich in der Küche, im Esszimmer oder im Wohnzimmer befinden. Die Hilfsliegemöbeln in den Unterkunftseinheiten aus dem Angebot der Agentur, sind meist klassische Liegemöbeln, seltener Schlafsofas und in ganz seltenen Fällen Feldbetten (Klappbetten). Die Lage und das Aussehen der Hilfsliegemöbeln kann am Besten auf dem Grundriss und auf den Bildern überprüft werden.

2.6. In bestimmten Unterkunftseinheiten ist es möglich ein oder mehrere Kinder unter 12 Jahren über die angezeigte Kapazität zu unterbringen. Die Dienstleistung ist möglich in den Einheiten, die die Möglichkeit der Unterbringung in Kinderbetten (Betten mit kleineren Länge und Breite) bieten.

2.7. Die Küche der Unterkunftseinheiten kann über Grundausstattung verfügen oder kann nur als Pantryküche (Miniküche) ausgestattet sein. Die Standardausstattung der Küche umfasst Vollraumkühlschrank, Spülbecken, Herd mit minimal zwei Kochplatten und Arbeitsfläche mit einer Breite von mindestens 20 cm. Unter Pantryküche versteht man die Küche die mit minimal Vollraumkühlschrank und Spülbecken, in der die Möglichkeit besteht Essen zuzubereiten oder zumindest aufzuwärmen (Herd, Kochplatte oder Mikrowelle). In der Küche der Unterkunftseinheit muss kein warmes Wasser verfügbar sein.

2.8. Falls die Agentur über keine Photos eines bestimmten Raumes in einer Unterkunftseinheit verfügt, wird dieser in der Präsentation auf der Webseite mit einem Symbol ersetzt. Eine solche Darstellung hat einen ausschließlich illustrativen Charakter und stellt nicht die tatsächliche Situation dar.

3. ERSTELLUNG DER ANGEBOTSANFRAGE

3.1. Falls der Kunde nicht in der Lage ist, selbständig die Buchung der Unterkunft, die seinen Vorstellungen entspricht, vorzunehmen, hat er die Möglichkeit sich an das Personal der Agentur für Unterstützung zu wenden. Die Anfragen werden per E-Mail (info@adriatic.hr) oder durch das Ausfüllen des Kontaktformulars auf der Website der Agentur erstellt. In jede Anfrage muss man die Grundkriterien eindeutig angeben, auf deren Grundlage die Mitarbeiter der Agentur das Angebot erstellen werden (mindestens der Termin, Personenanzahl, Alter der Personen und der gewünschte Reiseziel, sowie alle zusätzlichen besonderen Anforderungen des Kunden) können. Bei Bedarf, kann der Kunde die Agentur auch telefonisch kontaktieren, aber die letztendliche Anfrage muss schriftlich erfolgen.

3.2. Nachdem der Kunde die gewünschte Dienstleistung definiert hat, wird er die offizielle Buchungsanfrage erstellen.

4. ERSTELLUNG DER BUCHUNGSANFRAGE

4.1. Die Erstellung einer Buchungsanfrage für Unterkunft wird einfach über die Internetseiten der Agentur erstellt, indem das dafür vorgesehene Formular ausgefüllt wird. Bei der Registrierung muss der Kunde alle von ihm im Buchungsformular verlangten Daten eintragen.

4.2. Bei der Absendung der Buchungsanfrage wird auch der Benutzerkonto des Kunden erstellt.

4.3. Die Buchungsanfrage kann nicht ohne die Bestätigung des Kunden, dass er diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuvor gelesen und akzeptiert hat, erstellt werden.

4.4. Nach Erhalt der Buchungsanfrage informiert die Agentur den Kunden über ihre erfolgreiche Erstellung.

5. DATENSCHUTZ

5.1. Der Kunde gibt freiwillig die privaten Daten. Die privaten Daten des Kunden sind notwendig bei der Bearbeitung der angeforderten Dienstleistung. Die Agentur verpflichtet sich die persönlichen Daten des Kunden nicht außerhalb des Unternehmens zu nutzen weder sie an Dritte weiterzugeben, außer um die angeforderte Dienstleistung zu realisieren. Der Kunde erlaubt, dass seine persönlichen Daten für Marketingzwecke der Agentur genutzt werden können. Die Agentur nutzt die Personaldaten des Kunden im Einklang mit den veröffentlichten Bedingungen des Datenschutzes der Agentur.

6. EINZAHLUNGEN

6.1. Die Einzahlung für die Buchung kann per Banküberweisung oder per Kreditkarte getätigt werden. Die Kunden, die ein Visum für die Einreise in Kroatien brauchen, können nicht per Kreditkarte zahlen.

6.2. Bei Zahlung per Kreditkarte, wird das Konto des Zahlers mit dem Gegenwert in Kuna des Betrages aus dem Angebot belastet, der anhand des Verkaufswechselkurses der Geschäftsbank der Agentur berechnet wird. Dadurch besteht die Möglichkeit, dass Differenzen aufgrund des Wechselkurses entstehen, die vom Konto des Kunden abgebucht werden.

6.3. Um die erstellte Buchungsanfrage fest zu bestätigen, muss der Kunde die Anzahlung im Einklang mit dem ausgestellten Angebot durchführen.

6.4. Der Restbetrag bis zur Höhe des Gesamtwertes der Buchung, kann der Kunde auf mehrere Arten zahlen:

- am Tag der Anreise, in Bar, direkt an den Leistungsanbieter,
- spätestens einen Monat vor Ankunft per Kreditkarte oder per Überweisung auf das Konto der Agentur.

6.5. In besonderen Fällen (z.B. bei Buchungen mit einem Gesamtwert von 300 € oder weniger, sowie im Falle von Buchungen der Kunden, die ein Visum für die Republik Kroatien brauchen) muss zur Bestätigung der Buchung 100% des geforderten Betrages eingezahlt werden.

6.6. Falls der Kunde verpflichtet ist den Gesamtbetrag der Buchung an die Agentur zu zahlen (wenn es keine Möglichkeit gibt den Restbetrag direkt an den Leistungsanbieter zu zahlen, sowie bei Buchungen von Unterkunft in Hotel oder Leuchtturm) und bis zum Datum der Ankunft gibt es weniger als 30 Tagen, ist der Kunde verpflichtet bei der Bestätigung der Buchung 100% des Gesamtbetrages der Buchung einzuzahlen.

6.7. Über die Höhe der Anzahlung sowie die Zahlungsweise des Restbetrages, wird der Kunde bei der Sendung des Angebots in Kenntnis gesetzt.

6.8. Falls sich der Kunde entscheidet den angeforderten Betrag per Banküberweisung zu zahlen, ist er verpflichtet. unmittelbar nach Tätigung der Zahlung. die Kopie der Banküberweisung an die Agentur weiterzuleiten.

6.9. Die Agentur ist nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit der Dienstleistungen die nach Ablauf der zugeteilten Frist für die Buchungsbestätigung bestätigt wurden.

6.10. Sollte der eingezahlte Betrag, vor dem Verreisen des Kunden, nicht auf das Konto der Agentur ankommen, ist der Kunde verpflichtet, der Agentur eine spezielle Bestätigung über die ausgeführte Banktransaktion (SWIFT) zu zuschicken. Sofern der Kunde zusätzliche Bankkosten für die Herausgabe einer Bestätigung der SWIFT Transaktion vermeiden will, hat er die Möglichkeit eine ausgefüllte und unterschriebene Aussage über die Zahlung mit der beigefügten Kopie seines Personalausweises oder Reisepasses zu schicken. Nach Erhalt der genannten Dokumente, wird die Agentur dem Kunden den Voucher weiterleiten.

6.11. Mit der Einzahlung der Buchung bestätigt der Kunde, dass er im Ganzen mit den Charakteristiken und Bedingungen, unter denen ihm eine bestimmte Unterkunftseinheit angeboten wird, vertraut ist. Mit dem Tat der Einzahlung der Buchung ist alles, was in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt ist, rechtsverbindlich werden für den Kunden sowie für die Agentur.

7. INHALT UND PREIS DER DIENSTLEISTUNGEN

7.1. Die Preise auf den Webseiten der Agentur variieren von Objekt zu Objekt, und sind separat betont bei jeder Unterkunftseinheit. Die Preise jeder Unterkunftseinheit sind in Euro angegeben. In der Endrechnung, wird auch der Gegenwert in Kuna für die gebuchte Dienstleistung angegeben. Die bei Hotels und Leuchttürmen angegebenen Preise beinhalten nur die Dienstleistungen, die auch bei der ausgesuchten Unterkunftseinheit angegeben sind. Die aufgeführten Preise für Privatunterkünfte beinhalten: Tagesmiete der Unterkunftseinheiten, Bettbezug, ausgestatte Küche mit dazugehörigen Töpfen, Geschirr und Besteck (außer bei Buchung eines Zimmers ohne die

Möglichkeit der Nutzung einer Küche), Verbrauch von Wasser, Strom und Gas (außer bei bestimmten Objekten des Robinson Tourismuses).

7.2. Zusätzliche Dienstleistungen sind Dienstleistungen die in der Unterkunftseinheit bereitgestellt werden, aber nicht im Mietpreis enthalten sind (Nutzung der Klimaanlage, Mitbringen eines Haustieres, Verpflegung, Nutzung einer Waschmaschine, Mieten eines Bootes, Liegeplatz für ein Boot und ähnliches), und damit zahlt der Kunde diese Dienstleistungen zusätzlich, unter der Voraussetzung, dass er diese tatsächlich nutzt. Falls die Agentur über eine Preisliste zusätzlicher Dienstleistungen verfügt, wird diese auf den Internetseiten der Agentur veröffentlicht. Die meisten zusätzlichen Dienstleistungen zahlt der Kunde direkt an deren Anbieter, einige Dienstleistungen werden jedoch bei der Buchungsbestätigung beglichen.

7.3. Obwohl die meisten zusätzlichen Dienstleistungen nicht verpflichtend sind, gibt es auch solche mit verbindlichem Charakter (z.B. außerordentlicher Transport zum Objekt bei Boot).

7.4. Da die Verfügbarkeit der gewünschten Unterkunft von einigen zusätzlichen Dienstleistungen abhängt (z.B. Verpflegung, das Mitbringen eines Haustieres, Nutzung von zusätzlichen Schlafgelegenheiten, …) und da nicht immer alle zusätzlichen Dienstleistungen (z.B. Boote, Liegeplatz für ein Boot, Internetnutzung, …) verfügbar sein müssen, muss der Kunde alle gewünschten Dienstleistungen bei der Erstellung der Buchungsanfrage angeben.

7.5. In einigen seltenen Fällen wird der Kunde vor Nutzung der gemieteten Unterkunft, dem Anbieter der Dienstleistung eine Kaution in Bar hinterlegen müssen. Diese Kaution dient dazu, dem Anbieter der Dienstleistung die Sicherheit zu geben, dass der Kunde kein Schaden in der Unterkunft verursacht. Nachdem der Anbieter der Unterkunft feststellt, dass der Kunde die Unterkunft im selben Zustand übergibt indem er sie übernommen hat, wird dem Kunden die gesamte Kaution am Tag der Abreise zurückerstattet.

7.6. Über alle verbindlichen Aufpreisen, die genaue Höhe des Aufpreises für die gewünschten Dienstleistungen und die mögliche Kaution, sowie die Art und Weise deren Zahlung, wird der Kunde spätestens bei der Zusendung des Angebots informiert.

7.7. Die Agentur behält sich das Recht vor, die auf den Internetseiten veröffentlichten Preise ändern zu können, bis zum Zeitpunkt der Angebotssendung an den Kunden. Mit der Sendung des Angebots, garantiert die Agentur dem Kunden, dass die gebuchte Unterkunft zu dem Preis der im Angebot berechnet wurde, verfügbar ist.

7.8. Sollte der Leistungsanbieter beziehungsweise die Agentur den Preis der Unterkunftseinheit senken nachdem der Kunde die Buchung bestätigt hat, hat der Kunde kein Recht auf den neuen, gesenkten Preis.

7.9. Alle Preise die auf der Internetseite aufgeführt sind, beziehen sich auf einen Aufenthalt der länger als vier Tage dauert. Im Falle eines kürzeren Aufenthalts (1 bis 4 Nächtigungen) kann der Leistungsanbieter den Preis der Unterkunftseinheit erhöhen (10% - 50%). Der Kunde wird über die Höhe der Aufzahlung für Kurzaufenthalte, falls dies zur Anwendung kommt, in der detaillierten Kalkulation und in der Zahlungsanweisung informiert.

8. KATEGORISIERUNG UND BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

8.1. Die angebotenen Unterkunftseinheiten sind gemäß der amtlichen Kategorisierung des lokalen Tourismusverbandes zur Zeit der Erteilung der Arbeitsgenehmigung beschrieben, sowie nach Einblick eines Angestellten der Agentur in den tatsächlichen Stand der Unterkunft, der bei der Aufnahme des Objekts im Angebot (Bearbeitung des Objekts) festgestellt wird.

8.2. Die Standards der Unterkunft, der Verpflegung und der anderen Dienstleistungen einzelner Orten und Ländern sind unterschiedlich und können nicht miteinander vergleichbar. Die Informationen, die der Kunde durch direkten Kontakt mit dem Personal der Agentur erhält, verpflichtet die Agentur nicht mehr als die auf den Webseiten der Agentur veröffentlichten Informationen.

8.3. Die Verteilung der Zimmer/Appartements in Hotels bestimmt die Rezeption des Hotels. Sofern der Kunde nicht ausdrücklich ein bestimmtes Zimmer/Appartement vereinbart hat, wird er jedes Zimmer/Appartement das ihm in Übereinstimmung mit seinem Voucher (Beleg) zugeteilt wird annehmen.

8.4. Die Agentur garantiert, dass der Leistungsanbieter in jeder Unterkunftseinheit, abhängig von der Personenanzahl für die die Unterkunftseinheit vorhergesehenen ist, ausreichend Töpfe, Geschirr und Besteck in den Küchen zur Verfügung stellt. Jeder Kunde sollte eine saubere und ordentliche Unterkunft vorfinden, des Weiteren sollte jeden Kunden sauberes Bettzeug erwarten. Für Kunden die länger als eine Woche verweilen, wird die Bettwäsche einmal in der Woche gewechselt. Der Anbieter der Unterkunft ist nicht dazu verpflichtet dem Kunden Handtücher zur Verfügung zu stellen.

8.5. Am Tag der Anreise können die Kunden die Unterkunftseinheit nach 14:00 Uhr belegen, und am Tag der Abreise müssen die Kunden die Unterkunft vor 10:00 Uhr verlassen. Diese Regel dient dazu, dass das Zusammentreffen von Kunden, die die selbe Unterkunftseinheit gebucht haben, beim Überklappen der Termine für die Abreise vorheriger Kunden und Anreise neuer Kunden vermieden wird. Der Anbieter der Unterkunft wird innerhalb von vier Stunden, die Unterkunftseinheit für den Empfang neuer Kunden vorbereiten.

8.6. Den Schlüssel der gemieteten Unterkunftseinheit wird der Leistungsanbieter im entsprechenden Objekt überreichen oder an der im Voucher aufgeführten Check-in Adresse, sollte diese sich von der Adresse des Objekts abweichen.

9. DAS RECHT DER AGENTUR AUF ÄNDERUNGEN UND KÜNDIGUNGEN

9.1. Die Agentur kann eine Änderung der gebuchten Unterkunft vorschlagen oder die Buchung ganz oder teilweise absagen, falls vor oder während der Urlaubsdauer außerordentliche Umstände auftreten, die sich nur auf die gebuchte Unterkunftseinheit beziehen, welche man nicht vermeiden oder beseitigen kann (z.B. Sanitäre Störungen und ähnliches). Sollten solche Umstände auftreten während der Veröffentlichung und Verkauf der Dienstleistung, sind sie ein berechtigter Grund für die Agentur, die Dienstleistung nicht zu veröffentlichen oder zu verkaufen, sowie keine Buchungsbestätigungen dafür anzunehmen.

9.2. Falls die Agentur in der Lage ist, dem Kunden eine alternative Unterkunft anzubieten, kann die gebuchte Unterkunft nur mit Zustimmung des Kunden geändert werden. Ist die alternative Unterkunft günstiger als die stornierte, verpflichtet sich die Agentur, die Differenz auf eigene

Kosten dem Kunden zurück zu erstatten. Falls der Preis der alternativen Unterkunft höher ist als der der stornierten Unterkunft, behält sich die Agentur das Recht vor, diese Differenz in Rechnung zu stellen.

9.3. Die Agentur verpflichtet sich, alle Kunden, die mit einer Anzahlung ihre Buchung bestätigt haben, über eine Änderung oder Stornierung ihrer Buchung, unmittelbar nach Auftreten der außerordentlichen Umstände, zu informieren. Falls die Agentur nicht in der Lage ist eine alternative Unterkunft anzubieten, erstattet die Agentur den Kunden, auf eigene Kosten, den bereits bezahlten Betrag der Buchung zurück. Im Falle einer Rückzahlung des eingezahlten Betrages, ist der Kunde nicht berechtigt eine Entschädigung für jegliche zusätzlich entstandene Kosten, die mit ihrer Buchung verbunden sind, anzufordern.

9.4. Diese Bestimmung gilt nur, wenn die außerordentlichen Umstände nicht durch höhere Gewalt entstanden sind und diese sich ausschließlich auf die gebuchte Unterkunftseinheit beziehen. Im Falle von Änderungen und Stornierung der gebuchten Unterkunft, verursacht durch höhere Gewalt, werden die Bestimmungen des Art. 15, Abs. 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen angewandt.

10. DAS RECHT DES KUNDEN AUF ÄNDERUNGEN UND KÜNDIGUNG

10.1. Der Kunde kann eine schon festgelegte Buchung ändern, nur falls der Anbieter der Dienstleistung damit einverstanden ist, und diese kann einbeziehen: die Änderung des Buchungsträgers, des Buchungstermins, der Personenanzahl, des Alters der Personen, der Art der reservierten Grund- oder Zusatzleistungen sowie des Zahlungsprozesses. Der Antrag auf Änderung der Buchung wird schriftlich eingereicht (per E-Mail, Fax oder Post). Die Bearbeitung der aufgeführten Änderungen wird pauschal, pro Umbuchung/Änderung (neue Kalkulation/Verrechnung) abkassiert, und die Höhe der Gebühr hängt vom Datum ab, an dem die Agentur den schriftlichen Antrag auf Änderung der Buchungsparameter erhalten hat:

- für eine Änderung/Umbuchung die der Kunde 21 oder mehr Tage vor Beginn der Nutzung der gebuchten Dienstleistung beantragt, berechnet die Agentur die pauschale Verwaltungsgebühr in Höhe von 30,00 €,
- für eine Änderung/Umbuchung die der Kunde 20 oder weniger Tage vor Beginn der Nutzung der gebuchten Dienstleistung beantragt, berechnet die Agentur die pauschale Verwaltungsgebühr in Höhe von 45,00 €.

10.2. Die Änderung/Umbuchung der Parameter nach Nutzungsbeginn der gebuchten Dienstleistung ist nicht möglich.

10.3. Wenn einer der geänderten Parameter der Buchungstermin ist, muss der Termin der neuen Buchung in der selben Saison wie der ursprüngliche Termin sein, ansonsten wird die beantragte Änderung als Buchungsstornierung behandelt und die dazugehörigen Stornogebühren werden gemäß dem Absatz 10.7 berechnet.

10.4. Im Falle, dass der Kunde nach bereits zugesagten und bestätigten Änderung eine neue Änderung der Buchung beantragt, wird diese erneut berechnet gemäß der oben aufgeführten Gebührenliste, auch wenn die neuen Parameter die gleichen sind wie bei der ursprünglich bestätigten Buchung.

10.5. Falls der Leistungsanbieter die Absprache einer eventuellen Änderung der Buchungsparameter, beziehungsweise die Übertragung der getätigten Anzahlung auf eine neue

Berechnung, nicht akzeptiert, wird die beantragte Änderung als Buchungsstornierung behandelt und die dazugehörigen Stornogebühren werden gemäß dem Absatz 10.7 berechnet.

10.6. Wenn der Kunde die gebuchte Unterkunft stornieren möchte, muss er dies schriftlich tun (per E-Mail, Fax oder post).

10.7. Der Tag an dem die Agentur die schriftliche Mitteilung über die Stornierung erhalten hat, wird als Grundlage für die Berechnung der Stornierungskosten dienen. Die Stornierungskosten werden wie folgt berechnet:

- Kostenlose Stornierung - ausschließlich bei gesondert gekennzeichneten Privatunterkünften - gemäß den zum Zeitpunkt der Buchung geltenden Bedingungen; Die Anzahlung wird dem Kunden auf Kosten des Empfängers zurückerstattet.

  Wenn die Buchung nicht kostenlos storniert werden kann, fallen folgende Stornierungsgebühren an:

- Für die Stornierung bis 29 Tage vor Beginn der Nutzung der reservierten Unterkunft, behält die Agentur 50 % des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft, um die entstanden Verwaltungskosten zu decken. Das Restgeld wird dem Kunden auf Kosten des Empfängers zurückerstattet.
- Für die Stornierung 28 bis 22 Tage vor Beginn der Nutzung der reservierten Unterkunft, behält die Agentur 60 % des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft (beziehungsweise 50% des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft in einem Leuchtturm). Das Restgeld wird dem Kunden auf Kosten des Empfängers zurückerstattet.
- Für die Stornierung 21 bis 15 Tage vor Beginn der Nutzung der reservierten Unterkunft, behält die Agentur 70 % des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft. Das Restgeld wird dem Kunden auf Kosten des Empfängers zurückerstattet.
- Für die Stornierung 14 bis 8 Tage vor Beginn der Nutzung der reservierten Unterkunft, behält die Agentur 80 % des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft (beziehungsweise 100% des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft in einem Leuchtturm). Das Restgeld wird dem Kunden auf Kosten des Empfängers zurückerstattet.
- Für die Stornierung 7 bis 0 Tage vor Beginn der Nutzung der reservierten Unterkunft, behält die Agentur 100 % des Gesamtpreises der reservierten Unterkunft.
- Falls der Kunde nicht am Zielort erscheint oder nach Beginn der eigentlichen Nutzung die gebuchte Dienstleistung ungerechtfertigt storniert, hat der Kunde kein Recht die Rückerstattung des eingezahlten Betrages (einschließlich des Betrages, den der Kunde direkt an den Leistungsanbieter gezahlt hat) nachträglich zu verlangen.

10.8. Falls der Kunde bis 20:00 Uhr am Tage des Beginns der gebuchten Dienstleistung nicht erscheint, er sowohl die Agentur als auch den Leistungsanbieter über die Gründe seines Verspätens nicht informiert, wird die Buchung als storniert am Anreisetag betrachtet, und die Stornierungskosten werden nach der oben angegeben Art und Weise berechnet. Sollte der Anbieter der Unterkunft in der Zwischenzeit neue Kunden annehmen, hat der Kunde kein Recht auf Beschwerde und verliert das Recht auf die Rückzahlung des eingezahlten Betrages.

10.9. Falls der Kunde bei der Buchungsstornierung der reservierten Unterkunfseinheiten einen neuen Nutzer der selben Buchung finden sollte, berechnet die Agentur nur die durch die Änderung der Buchung (Umbuchung) entstandenen Kosten.

10.10. Der Tausch einer Unterkunftseinheit mit einer anderen (eines verschiedenen Anbieters) wird als Stornierung behandelt. In diesem Falle werden dem Kunden ebenfalls, die oben angeführten Stornierungskosten, in Rechnung gestellt. Die eventuell entstande Differenz wird dem Kunden bei einer neuen Buchung anerkannt. Für die neue Buchung gewährt die Agentur dem Kunden einen Sonderrabatt in Höhe von 10 % des Wertes der stornierten Buchung.

10.11. Wenn der Kunde eine Unterkunft storniert, die mit einem oder mehreren anerkannten Rabatten reserviert wurde, werden bei der Berechnung der Stornokosten die Rabatte nicht in Betracht genommen und die Stornokosten werden aus dem vollen Preis der Buchung berechnet.

10.12. Wenn der Kunde in einer Buchungsanfrage mehrere Unterkunftseinheiten gebucht hat, und will nicht alle gebuchten Unterkunftseinheiten stornieren (teilweise Stornierung), werden bei der Berechnung der Stornokosten für die stornierten Unterkunftseinheiten die oben angeführten Stornogebühren berechnet, und die eventuelle Differenz zwischen der getätigten gesamten Anzahlung und der berechneten Stornokosten für die stornierten Unterkunftseinheiten, wird als Anzahlung für die restlichen Unterkunftseinheiten übertragen.

10.13. Wenn die tatsächlich entstanden Kosten höher sind als die zuvor angegebenen, behält sich die Agentur das Recht vor, die tatsächlich entstanden Kosten in Rechnung zu stellen.

10.14. Wird die Buchung wegen Todes des Kunden (Buchungsträgers) oder eines engeren Familienmitgliedes storniert, berechnet die Agentur nur die minimale Stornierungskosten in Höhe von 30 %, unabhängig vom Datum der Buchungsstornierung. Diese Bestimmung gilt im Falle des Todes eines jeden Mitgliedes der Gruppe oder Todes seiner engeren Familienmitglieder (Ehepartner, Geschwister, Eltern und Kinder), unter der Bedingung, dass die Agentur über die Information verfügt hat, dass diese Person als Mitglied der Reisegruppe angemeldet wurde.

10.15. Der Kunde ist verpflichtet der Agentur die Sterbeurkunde und eventuell einen Nachweis über die Verwandtschaftsverhältnisse zwischen des Verstorbenen und dem Buchungsträger bzw. eines der Mitglieder der Reisegruppe zu senden.

10.16. Die Stornierung der Buchung aus irgendeinem anderen Grund wird immer durch die zwingende Zahlung von den in diesen Bedingungen festgelegten Stornogebühren gelöst.

10.17. Die Agentur sendet dem Kunden die Berechnung der Stornokosten schriftlich. Die Rückerstattung des Betrages, auf den der Kunde Recht hat, wird innerhalb von 5 Arbeitstagen von der Festsetzung des genauen Betrages der Rückzahlung durchgeführt, unter der Bedingung, dass die Agentur über die für die Geldrückzahlung an den Kunden notwendigen Daten verfügt.

11. DIE VERPFLICHTUNGEN DER AGENTUR

11.1. Die Agentur ist verpflichtet sich um die Durchführung der Dienstleistung zu kümmern, sowie um die Wahl des Endanbieters der Dienstleistung, und sich für die Rechte und Interessen des Kunden im Einklang mit den guten Sitten des Tourismus einzusetzen.

11.2. Die Agentur ist verpflichtet sicherzustellen, dass dem Kunden alle gebuchten Dienstleistungen dargeboten werden, und ist daher dem Kunden gegenüber für eventuelle Nichtausführung oder partielle Nichtausführung der gebuchten Dienstleistungen, verantwortlich.

12. DIE VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

12.1. Der Kunde ist verpflichtet:

- gültige Reisedokumente für alle Personen (einschließlich gültige Reisedokumente für Kinder und alle notwendigen Papiere für mitreisende Haustiere) zu besitzen. Die Kosten bei Verlust oder Diebstahl von Dokumenten während der Reise trägt der Kunde;
- die Zoll- und Devisenvorschriften der Republik Kroatien sowie der Durchreisestaaten zu befolgen;
- zu überprüfen, ob er oder einer der Mietreisenden für die Einreise in die Republik Kroatien oder in eines der Durchreisestaaten ein Visum benötigt. Die Agentur übermittelt keine Dienstleistungen der Visa Erstellung, und behält sich das Recht vor, die Stornogebühren gemäß dem Absatz 10.7. zu berechnen falls dem Kunden die erforderlichen Dokumente für die Einreise in die Republik Kroatien nicht ausgegeben werden;
- bei der Ankunft in der reservierten Unterkunftseinheit, dem Endanbieter des Angebotes den Voucher (Beleg) mit der klar angegebenen Anzahl von Kunden sowie Art der Dienstleistung, die er erhalten muss, zu überreichen;
- am Tag der Ankunft in der gebuchten Unterkunft, die Zahlung des unbeglichenen Betrages der Buchung sowie die Kosten von eventuellen Zusatzleistungen (falls er sie nutzt) an den Anbieter zu zahlen, falls er das nicht vorher getan hat;
- in die Unterkunftseinheit in der genauen Anzahl von Personen und in der Altersstruktur anzukommen, die bei der Agentur angemeldet worden ist. Sollten mehre Personen oder Personen in einer anderen Altersstruktur als im Voucher angegeben ankommen, hat der Endanbieter der Dienstleistung das Recht, den nicht angemeldeten Personen die Dienstleistung zu verweigern oder eine Nachzahlung für sie zu verlangen;
- die Mitnahme von Haustieren anzukündigen, so dass der Anbieter der Dienstleistung sein ausdrückliches Einverständnis dafür geben kann. Der Anbieter der Dienstleistung kann den Kunden die Dienstleistungen verweigern, wenn die darauf bestehen, dass ein nicht angemeldetes Haustier in der reservierten Unterkunftseinheit mit untergebracht wird;
- die Agentur über alle relevanten Fakten zu informieren, die auf seinen Aufenthalt in der gebuchten Unterkunftseinheit Einfluss haben könnten (z.B. Allergien oder Erkrankungen des Kunden, Behinderung des Kunden, Anreise mit einem Fahrzeug die keine Standard-Größe hat, Bedarf von Bett mit Nicht-Standard-Länge, spezielle Bedingungen der Verpflegung, falls der Kunde Verpflegung bestellt, u.s.w.)
- sich an die Hausordnung der gebuchten Unterkunftseinheit zu halten (die Hausordnung ist auch auf der Website der Agentur verfügbar), und mit dem Anbieter mit besten Wissen und Gewissen zusammenzuarbeiten.

12.2. Im Falle des Nichteinhaltens dieser Pflichten, kann dem Kunden die gebuchte Unterkunft verweigert werden, ohne Recht auf Rückerstattung des gezahlten Betrages und ohne Recht auf Schadensersatz.

13. GEPÄCK

13.1. Das Gepäck wird vom Kunden persönlich und auf eigenes Risiko transportiert, und es wird empfohlen das Gepäck bei einem Versicherungsunternehmen zu versichern.

13.2. Die Agentur ist nicht verantwortlich für zerstörtes oder verlorengegangenes Gepäck, sowie auch nicht für den Diebstahl des Gepäcks in der Unterkunftseinheit. Diebstahl, Zerstörung oder

Verlust des Gepäcks ist dem Anbieter der Unterbringung und der zuständigen Polizeistation zu melden.

14. LÖSUNG VON BESCHWERDEN

14.1. Der Kunde hat das Recht auf Beschwerde nur wegen falsch veröffentlichten Bildern, bzw. falsch aufgeführten Daten bezüglich der gebuchten Unterkunftseinheit, außer im Falle dass der vorgefundener Zustand zum Vorteil des Kunden ist. Des Weiteren, hat der Kunde das Recht auf Beschwerde, wenn die gebuchte Unterkunftseinheit unordentlich oder unsauber ist, oder sich der Endanbieter unangemessen verhaltet.

14.2. Die Agentur haftet nicht für die Nichterfüllung von Dienstleistungen, die der Kunde vor seiner Ankunft in der Unterkunft nicht gebucht hat.

14.3. Die Agentur ist nicht verantwortlich für die Arbeitszeiten der Geschäfte und der Restaurants in der Nähe des Objekts. Die Informationen über deren Entfernung vom Objekt haben nur Orientierungscharakter und können nicht Gegenstand für eine Beschwerde darstellen.

14.4. Der Kunde verzichtet auf das Recht sich wegen alle Tatsachen, die auf der Webseite der Agentur aufgeführt sind und die er im Vorfeld nicht wahrgenommen hat zu beschweren, sowie wegen alle Informationen und Tatsachen auf die ihn die Mitarbeiter der Agentur aufmerksam gemacht haben.

14.5. Der Kunde verzichtet auf das Beschwerderecht aus irgendeinem anderem Grund, insbesondere auf das Beschwerderecht wegen eventuellen ungünstigen Klimabedingungen, Konfiguration des Strandes, Sauberkeit des Strandes, Sauberkeit und Versorgung des Bestimmungsortes, Sauberkeit und Temperatur des Meeres, sowie aufgrund aller anderen ähnlichen Situationen oder Vorkommnisse welche die Unzufriedenheit des Kunden hervorrufen können, aber beziehen sich nicht direkt auf die gebuchte Unterkunftseinheit (z.B. lokale Probleme mit der Wasserversorgung, Probleme mit der Kanalisation, zu großes Gedränge, Diebstahl oder beschädigtes Eigentum und ähnliches).

14.6. Beschwerden können nur am Anreisetag des Kunden eingereicht werden. Ausnahmsweise, wenn das Problem nicht am Anreisetag wahrgenommen werden konnte oder er während des Aufenthalts zustande gekommen ist, kann der Kunde die Beschwerde auch später einreichen, aber nur sofort nach Feststellung des Vorliegens des Problems. Alle außerhalb der festgelegten Frist eingereichten Beschwerden, werden als unbegründet betrachtet und abgelehnt.

14.7. Die Beschwerde muss per Telefon, E-Mail, SMS oder Fax eingereicht werden. Es ist nicht möglich die Beschwerde durch eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter einzureichen.

14.8. Die Agentur kann die Beschwerde des Kunden in der Hochsaison (01.05 - 31.08) jeden Tag von 08:00 bis 22:00 Uhr (Samstage, Sonntage und Feiertage eingeschlossen) und von 08:00 bis 20:00 Uhr an Arbeitstagen im restlichen Teil des Jahres empfangen. Falls der Kunde nicht in der Lage sein sollte die Beschwerde per E-Mail, SMS oder Fax einzureichen und hat kein eigenes Mobilgerät, wird er angewiesen die Agentur mittels des Telefons des Endanbieters zu kontaktieren. Sollten derzeit alle Telefonlinien der Agentur besetzt sein oder sollte niemand antworten, wird der Kunde angewiesen den Telefonanruf zu wiederholen, da außerhalb der festgelegten Frist eingereichte Beschwerden, nicht in Betracht genommen werden.

14.9. Die Agentur speichert die Audioaufnahme der telefonisch empfangenen Beschwerde, sowie die Audioaufnahme aller weiteren Gespräche, die zwischen dem Kunden und der Agentur im Sinne der Beschwerdelösung geführt werden. Mit der Annahme dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestätigt der Kunde, dass ihm bekannt ist, dass die Audioaufnahme jedes Gesprächs zwischen dem Kunden und der Agentur gespeichert wird, und er damit einverstanden ist, dass die Aufzeichnungen als Beweismaterial in einem möglichen Gerichtsverfahren verwendet werden.

14.10. Die Agentur verpflichtet sich, dass sie sofort nach Eingang der Beschwerde, beginnt mit Priorität an dessen Lösung zu arbeiten. Nachdem sie alle Umstände überprüft (kontaktiert zuerst den Anbieter der Leistung), verpflichtet sich die Agentur innerhalb von zwei Stunden nach Empfang der Beschwerde, sich über dessen Berechtigung zu äußern. Falls sich die Agentur in der festgelegten Frist (zwei Stunden) nicht äußert, erhält der Kunde das Recht die reklamierte Unterkunft zu verlassen und die Agentur verpflichtet sich ihm den eingezahlten Betrag auf eigene Kosten zurückzuzahlen

14.11. Wenn die Agentur die Beschwerde als berechtigt einschätzt, erhält sie eine Frist von weiteren sechs Stunden für die Lösung der Beschwerde durch die Beseitigung der Ursache der Beschwerde. Der Zeitraum zwischen 22:00 Uhr und 08:00 Uhr wird in den festgelegten Fristen nicht berechnet. Der Kunde ist verpflichtet mit dem Vertreter der Agentur im guten Glauben zusammenzuarbeiten, sowie auch mit dem Leistungsanbieter, damit die Ursachen der Beschwerde beseitigt werden können.

14.12. Jede berechtigte Beschwerde resultiert in die Beseitigung der reklamierten Mängel oder in einer Senkung des Preises der gebuchten Dienstleistung. Die Annahme des Nachlasses wird als Beseitigung der reklamierten Mängel betrachtet. Wenn die berechtigten Ursachen der Unzufriedenheit nicht beseitigt werden können, verpflichtet sich die Agentur dem Kunden eine Ersatzunterkunft zu finden. Falls der Endanbieter der Dienstleistung nicht in der Lage ist die reklamierten Mängel zu beseitigen und die Agentur keine Möglichkeit hat eine Ersatzunterkunft anzubieten, wird die Agentur auf eigene Kosten die Rückzahlung des eingezahlten Betrages leisten.

14.13. Die höchste Abfindung bei einer Beschwerde kann nicht den eingezahlten Betrag übersteigen. Falls der Kunde die Beschwerde nach Nutzungsbeginn der gebuchten Dienstleistung einreicht, ist die höchstmögliche Abfindung der Betrag des nicht ausgenutzten Teils der Dienstleistung.

14.14. Der Kunde verzichtet von vornherein auf jegliche Ansprüche von materiellen und nichtmateriellen Schäden (z.B. Bankkosten der Überweisung, Telefonkosten, zusätzliche Benzinkosten, Zeitverlust, übermäßiger Stress, Seelenschmerz,…)..

14.15. Der Maßstab zum Vergleich der ursprünglichen Unterkunft und der Ersatzunterkunft sind der Standort und der auf den Internetseiten der Agentur veröffentlichter Preis. Wenn sich die reklamierte Unterkunft auf dem Festland befindet, hat die Agentur das Recht eine Ersatzunterkunft an der gleichen Riviera oder an der Nachbarriviera anzubieten. Falls sich die reklamierte Unterkunft auf einer Insel befindet, kann die Agentur nur eine Ersatzunterkunft anbieten, die sich auf der selben Insel befindet. Als vergleichbaren Preis betrachtet man den selben Preis, sowie einen bis zu 15% höheren oder soviel niedrigeren Preis als der ursprüngliche. Falls die Agentur dem Kunden eine Ersatzunterkunft mit einem niedrigeren Preis als den ursprünglichen anbietet, hat der Kunde das Recht auf die Rückerstattung der Preisdifferenz. Falls die Agentur dem Kunden eine

Ersatzunterkunft anbietet, die teurer ist als die ursprüngliche, trägt die Agentur die entstandene Preisdifferenz.

14.16. Im Falle, dass der Kunde die angebotene Ersatzunterkunft, die mit der reklamierten Unterkunft vergleichbar ist (entsprechender Standort und Preis) nicht akzeptiert, wird die Agentur eine nachträgliche Beschwerde nicht berücksichtigen. Mit der Annahme der Ersatzunterkunft verzichtet der Kunde auf das Recht den für die reklamierte Unterkunft eingezahlten Betrag zurückzufordern.

14.17. Falls die Agentur in der definierten Frist (sechs Stunden) die reklamierten Mängel nicht beseitigt oder dem Kunden keine Ersatzunterkunft anbietet, erhält der Kunde das Recht die reklamierte Unterkunft zu verlassen, und die Agentur verpflichtet sich den eingezahlten Betrag auf eigene Kosten zurückzuzahlen.

14.18. Falls die Agentur die Beschwerde als unberechtigt einschätzt, wird nicht an die Beseitigung der Ursache der Beschwerde arbeiten. Der Kunde hat die Möglichkeit diese Entscheidung zu akzeptieren und zu den vorher vereinbarten Bedingungen in der reservierten Unterkunftseinheit zu bleiben oder zu von der Agentur zu verlangen ihm eine alternative Unterkunft anzubieten, die er zum vollen Preis an den neuen Anbieter der Dienstleistung zahlen muss.

14.19. Im Falle, dass die Agentur nicht vor Ort über die Berechtigung der Beschwerde entscheiden kann, ist die Agentur verpflichtet dem Kunden eine Ersatzunterkunft anzubieten. Die Agentur gewährt 10% Nachlass vom Preis der angebotenen Ersatzunterkunft. Der Kunde ist verpflichtet dem neuen Anbieter der Dienstleistung den vollen berechneten Preis der Ersatzunterkunft zu zahlen.

14.20. Falls der Kunde die Entscheidung der Agentur nicht akzeptiert und sich entscheidet im Nachhinein das eingezahlte Geld zurückzufordern, darf er nicht in der reklamierten Unterkunft bleiben. Durch die Entscheidung in der gemieteten Unterkunft zu bleiben, verzichtet der Kunde im vornherein auf die Möglichkeit den eingezahlten Betrag zurückzufordern.

14.21. Falls der Kunde vor Ort und Stelle mit der vorgefundenen Situation unzufrieden ist, er entscheidet das Objekt zu verlassen und in Eigeninitiative eine neue Unterkunft findet, ohne dass er der Agentur die Chance gegeben hat in der vereinbarten Frist von acht Stunden, die Ursachen der Unzufriedenheit zu beseitigen oder ihm eventuell eine Ersatzunterkunft findet, kann der Kunde keine Rückerstattung des eingezahlten Geldes noch eine Schadensersatzklage erheben, ohne zu berücksichtigen, ob seine Gründe berechtigt sind oder nicht.

14.22. Der Kunde verpflichtet sich, innerhalb von maximal sieben Tagen nach Ablauf des Termins der reklamierten Dienstleistung, die Beschwerde schriftlich (per E-Mail, Fax oder Post) einzureichen. Die Agentur ist verpflichtet dem Kunden, unverzüglich, schriftlich den Empfang der Beschwerde zu bestätigen. Eine außerhalb der festgelegten Frist erhaltenen Beschwerde, sowie eine Beschwerde mit unvollständigen Dokumentation (Fotos, Informationen aus anderen zuverlässigen Quellen,...) wird nicht berücksichtigt.

14.23. Die Agentur ist verpflichtet, auf jede ordnungsgemäß eingereichte Beschwerde, innerhalb von sieben Tagen nach dessen Erhalt, eine schriftliche Entscheidung zu fällen. Die Agentur kann die Frist der Lösung der Beschwerde um weitere vierzehn Tage verlängern, um beim Anbieter der Dienstleistung die notwendigen Informationen zu sammeln und die angeführten Beschwerden zu überprüfen.

14.24. Solange die Agentur keine Entscheidung getroffen hat, verzichtet der Kunde auf Vermittlungsversuche anderer Personen, Arbitrage des UHPA, gerichtliche Institutionen oder auf das Veröffentlichen von Informationen bei öffentlichen Presseorganen. Sollte der Kunde gegen diese Vereinbarung verstoßen, erhält die Agentur, aufgrund der Verfahrensverletzung, das Recht auf Schadensersatz, der durch ein solches Verhalten des Kunden entsteht, ohne die Berechtigung der Behauptungen zu berücksichtigen.

15. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

15.1. Die Agentur übernimmt keine Verantwortung im Falle von Änderungen oder Nichtausführung von Dienstleistungen, aufgrund von höherer Gewalt (Krieg, Unruhen, Streiks, Terroranschläge, Naturkatastrophen, Interventionen der maßgebenden Obrigkeiten u. Ä.), auf dem Landesterritorium des Kunden oder auf dem Territorium des Landes in welches die Dienstleistung zu erbringen ist, und die zur Folge haben, dass der Kunde seinen Urlaub nicht in der gebuchten Unterkunftseinheit verbringen kann. In diesen Fällen wird die Anzahlung dem Kunden nicht zurückerstattet, und sie kann auch nicht als Anzahlung für eine andere Unterkunft anerkannt werden, die der Kunde eventuell an einem anderen Reiseort oder zu einem anderen Termin buchen möchte. In einem solchen Fall, werden die Bestimmungen für die Buchungsstornierung angewandt (gemäß Artikel 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

15.2. Die Vertragspartner sind sich einig, dass die Agentur das Recht hat den Preis vor Nutzungsbeginn der Dienstleistung zu erhöhen, wenn es nach Buchungsbestätigung zu einer Kursänderung von mehr als 5 % der vertraglich vereinbarten Währung kommt, oder Kostenerhöhungen aufkommen, die Einfluss auf den Preis der angebotenen Dienstleistung haben und der Agentur nicht bekannt waren noch hätte darüber wissen können. Der Kunde hat das Recht die Buchung zu stornieren, wenn die Preissteigerung mehr als 10 % des vereinbarten Preises beträgt. In diesem Fall, hat der Kunde das Recht auf die Rückzahlung des bis dahin eingezahlten Betrages, allerdings ohne das Recht auf Schadensersatz. Das Geld wird auf das Konto des Kunden auf Kosten der Agentur überwiesen.

16. GERICHTSSTAND

16.1. Die Vertragsseiten werden versuchen jede eventuelle Streitigkeit mit einem gütlichen Vergleich zu lösen. Falls die Vertragsseiten die Streitigkeit nicht lösen können, wird diese von dem zuständigen Gericht in Split gelöst.

16.2. Für alles was nicht speziell in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt worden ist, werden die geltenden Rechtsvorschriften der Republik Kroatien angewendet.

16.3. Für den Fall, dass aus irgendeinem Grund die Glaubwürdigkeit der Übersetzung eines bestimmten Artikels in Frage gestellt wird, bestätigt die Agentur, dass der Artikel im Einklang mit der Übersetzung auf die Sprache des Kunden interpretiert wird.