

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Inhaber und Betreiber des Portals [www.flipo.at](http://www.flipo.at)

Firmenname: pelicantravel.com s.r.o.

Adresse: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

Eintrag im Handelsregister: Stadtgericht Bratislava III, Abschnitt GmbH, Einlage Nr. 32895/B

IdNr: 35897821

Steuernummer: 2021871225

USt-IdNr: SK2021871225

## Kontakt:

Flüge

[info@flipo.at](mailto:info@flipo.at)

[+43 720 815 787](tel:+43720815787)

(nachstehend als "Flipo" genannt)

aktualisiert: 21.11.2025

- A. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON FLUGTICKETS
  - I. Begriffsbestimmungen
  - II. Buchungsbestimmungen und -Abwicklung
  - III. Allgemeine Vertragsbedingungen für den Verkauf von Flugtickets von Billigfluggesellschaften
  - IV. Allgemeine Bedingungen für den Verkauf von Kombi-Flugtickets
  - V. Teilweise oder vollständig per Gutschein für die stornierte Reise bezahlte Flugtickets
- B. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON REISEN UND VERBUNDENE LEISTUNGEN IM TOURISMUS
  - I. Begriffserklärungen
  - II. Erwägungsgrund
  - III. Reisebuchung
  - IV. Der Reisevertrag
  - V. Preise, Preisänderungen, Zahlungsbedingungen
  - VI. Rechte und Pflichten des Reisenden
  - VII. Pflichten des RV Flipo
  - VIII. Änderung der vereinbarten Leistungen vor Reiseantritt
  - IX. Änderung der vereinbarten Leistungen nach Reiseantritt
  - X. Rücktritt des Reisenden vom Reisevertrag und Kündigungsgebühr
  - XI. Entschädigungsverfahren, Haftung für die Gewährleistung der Reise, Schadenersatz
  - XII. Schlussbestimmungen, verbundene Reiseleistungen und Insolvenzschutz

- C. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF EINER UNTERKUNFT
  - I. Erwägungsgrund und Begriffserklärungen
  - II. Buchungs- und Zahlungsart
  - III. Voucher
  - IV. Informationen
  - V. Haftung
  - VI. Hotelreservierung
  - VII. Preise und Gebühren
  - VIII. Besondere Zeiträume
  - IX. Buchungsstornierung
  - X. Allgemeine Bestimmungen
  - XI. Einige besondere Bedingungen für Apartments und Villen
  - XII. Einige Bestimmungen zu den Stornobedingungen und eine Ergänzung der Bedingungen für Villen und Apartments
- D. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON VERSICHERUNGEN, VISA, TRANSFER, PARKSCHEINEN, PREMIUM-UNTERSTÜTZUNGSDIENSTEN UND ANDEREN LEISTUNGEN
  - I. Versicherungsvermittlung
  - II. Visavermittlung
  - III. Fahrkartenverkauf für den Transfer
  - IV. Verkauf von Parkscheinen
  - V. KFZ-VERMIETUNG
  - VI. Online-Check-in
  - VII. Priority Boarding
  - VIII. Geschenkgutscheine
    - a. Spezielle Geschenkgutscheine
    - b. Rabattcodes
  - IX. PREMIUM-KUNDENSERVICE - PREMIUM-UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE
  - X. Die Unterkunft - booking.com
  - XI. Attraktionen und Ausflüge
- E. BESTIMMUNGEN DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON FLUGTICKETS, PAUSCHALREISEN, UNTERKUNFT, VERMITTLUNG VON VERSICHERUNGEN UND VERKAUF VON ANDEREN PRODUKTEN/DIENSTLEISTUNGEN
  - I. Die Zustellung
  - II. Die Bedingungen für die Zahlung des Preises der geleisteten Dienstleistungen
  - III. Personenbezogene Daten
  - IV. Die Erklärung des Kunden
  - V. Das Reklamationsverfahren
  - VI. Schlussbestimmungen
- F. ALLGEMEINE BEFÖRDERUNGSBESTIMMUNGEN VON FLUGGESELLSCHAFTEN, IATA-MITGLIEDER
  - I. Allgemeine beförderungsbestimmungen von fluggesellschaften, IATA-mitglieder
- G. GEBÜHRENTABELLE GEMÄSS DER AKTUELLEN GESCHÄFTSBEDINGUNGE
  - I. Informationen über den Servicegebühren der Firma Flipo
  - II. Gebühren
- A. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON FLUGTICKETS

## I. **Begriffsbestimmungen**

**1. BUCHUNG** - elektronischer Eintrag im globalen Reservierungssystem und im System der konkreten Fluggesellschaft mit Informationen über dem Kunden, der sich entschlossen hat, Verkehrsdienste der Fluggesellschaft zu benutzen. Es enthält Informationen über dem Reisenden – Vor- und Nachname, Geschlecht, Geburtsdatum (für Kinder, Kleinkinder, Jugendliche, Studenten und Senioren), den genauen Reiseplan einschließlich der genauen Uhrzeiten und Reiseroute, sowie Informationen über die Fluggesellschaft und Flüge. Eine Buchung kann auch spezifische Anforderungen des Kunden und Informationen zur Wahl eines bestimmten Sitzplatzes im Flugzeug enthalten, sofern eine solche Sitzplatzbuchung bei der Fluggesellschaft möglich ist, sonst kann der Sitzplatz beim Check-in gewählt werden.

**2. GRUPPENBUCHUNG** - Buchung mit einer Anzahl von mindestens 10 Fahrgästen.

**3. FLUGTICKET** - ist ein Kaufvertrag zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft über die Beförderung des Kunden und dessen Gepäcks und eventuell über weitere mit dieser Beförderung verbundene Dienstleistungen, und zwar in dem im Flugticket angeführten Umfang. Mit der Bezahlung des Flugtickets stimmt der Kunde diesem Vertrag und den Vertragsbedingungen, den Tarifbedingungen, unter denen er das Flugticket gekauft hatte, also auch den Stornobedingungen und allfälligen Änderungen des Flugtickets automatisch freiwillig zu. Aktuelle Bedingungen dieses Vertrags stehen dem Kunden bei der Bestellung zur Verfügung und können auch der Webseite der konkreten Transportgesellschaft entnommen werden. Der Kaufvertrag ist erst mit der Ausstellung/mit dem Kauf des Flugtickets bei konkreter Fluggesellschaft abgeschlossen, wovon der Kunde per E-Mail informiert wird.

Das Unternehmen Flipo tritt bei der Buchung der Beförderung des Reisenden und seines Gepäcks ausschließlich als Zahlungsstelle im Namen des Reisenden auf. Der Kunde zahlt den Gesamtbetrag für das Flugticket, den Flipo anschließend über die IATA an die Fluggesellschaft weiterleitet. Aus diesem Grunde ist Flipo für jegliche dem Kunden verursachte Schäden nicht verantwortlich, wenn die Beförderung aus den Gründen, die die Fluggesellschaft vertritt, nicht realisiert wird. Für diese Schäden sind die Fluggesellschaft oder der Luftfrachtführer voll verantwortlich, der den Kunden aufgrund des Vertrags befördern sollte.

Informationen über Bestimmungen zu Entschädigungszahlungen und Unterstützung für Fluggäste bei Verweigerung der Beförderung, Annullierung oder großer Verspätung von Flügen, wie vom Europäischen Parlament und der Rat der Europäischen Union bestimmt, können Sie unter der Telefonnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 oder in mehreren Sprachen unter [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en) erfahren.

**4. ELEKTRONISCHES FLUGTICKET (ELECTRONIC TICKET)** - Eintrag im elektronischen System der Fluggesellschaften, wo alle Flugdaten

sicher gespeichert sind. Es ist nicht notwendig, ein elektronisches Ticket mit sich beim Check-in am Flughafen zu haben. Flipo.de empfiehlt den Kunden jedoch eine Bestätigung des elektronischen Tickets mit sich zu haben.

**5. DIE BORDKARTE (boarding pass)** - ist ein von der Fluggesellschaft ausgestelltes Dokument (in Papier- oder elektronischer Form), das nach dem Online-Check-in oder beim Check-in am Flughafen ausgestellt wird. Es bestätigt, dass der Passagier für den betreffenden Flug eingecheckt ist und über einen zugewiesenen Sitzplatz im Flugzeug verfügt. Die Bordkarte muss beim Abflug stets physisch (in gedruckter oder elektronischer Form) vorliegen. Ohne Bordkarte wird dem Passagier das Einsteigen und die Inanspruchnahme der Beförderungsleistungen gemäß dem Beförderungsvertrag verweigert.

Die Bordkarte kann dem Passagier auch in elektronischer Form über die mobile App der Fluggesellschaft zur Verfügung gestellt werden; einige Fluggesellschaften können verlangen, dass sie ausschließlich in dieser elektronischen Form vorgelegt wird.

Auf der Bordkarte sind in der Regel die Uhrzeit des Beginns des Boardings („Gate opens“) und die Uhrzeit des Endes des Boardings („Gate closes“) angegeben. Nach Schließung des Boardings ist es den Passagieren, die sich nicht an Bord befinden, nicht mehr gestattet, das Flugzeug zu betreten.

**6. FLUGPREIS** - der Preis für Luftverkehrsdienste.

**7. Flughafengebühren** - Gebühren, die von einer Stadt, einem Bundesland oder Land bei dem Abflug erhoben werden. Normalerweise ist diese Gebühr direkt im Flugpreis enthalten, in einigen Fällen sind allerdings die Flughafengebühren am Flughafen (vor allem in einigen Ländern Asiens, Afrikas und Südamerikas) zu bezahlen.

**8. FLIPO.DE SERVICE GEBÜHR** - Diese Gebühr deckt die Vermittlung des Flugtickets für den Kunden ab. Sie umfasst außerdem die Kosten des Unternehmens Flipo, wie etwa Technologie und Verwaltung, die mit der Vermittlung des Ticketkaufs verbunden sind.

**9. APIS - Vorab-Passagier-Informationssystem** ( Advance Passenger Information System )

Basierend auf der Gesetzgebung einzelner Staaten erfordern einige Fluggesellschaften insbesondere bei internationalen Flügen, zusätzliche Informationen über Fluggäste vor dem Abflug in die Reservierung einzugeben. Dies sind Passnummer (bzw. Personalausweisnummer, wenn man in das gegebene Land mit diesem Reisedokument reisen darf), Staatsangehörigkeit des Fluggastes, Geburtsdatum, Geschlecht, Ausgabeland und Gültigkeitsdauer des Reisedokuments, Aufenthaltsort usw. Diese Angaben sind in der Reservierung vor dem Abflug pflichtig einzugeben. Im Interesse eines problemlosen Abflugs, des Fluges selbst sowie der Ankunft im Zielland oder im Land der Zwischenlandung ist es wichtig, dass die gewährten Daten genau und wahrheitsgetreu sind. Für die Richtigkeit und Rechtzeitigkeit der gewährten Angaben ist der Fluggast verantwortlich. Diese Daten jedes Fluggastes müssen der

Fluggesellschaft oder der Gesellschaft Flipo bekannt gegeben werden, die sie an die Fluggesellschaft weiterleitet, und das gleich nach dem Kauf des Flugtickets vor dem Abflug mithilfe der Applikation Überprüfung der Reservierung, wenn die Dateneingabe in Hinsicht auf die Kombination der Flüge im Flugticket möglich ist, oder spätestens drei Tage vor dem Abflug per E-Mail. Falls der Flugschein weniger als 3 Tage vor dem Abflug gekauft wird, ist der Fluggast verpflichtet, die Daten unmittelbar nach dem Erhalt des Tickets einzugeben und das in der Applikation Überprüfung der Reservierung, wenn die Dateneingabe in Hinsicht auf die Kombination der Flüge auf dem Ticket möglich ist, oder per E-Mail. Wenn der Fluggast diese Angaben nicht rechtzeitig eingibt oder eine davon falsch sein wird, bzw. gar nicht eingegeben wird, kann die Fluggesellschaft die Berichtigung seines Flugtickets und/oder die mit der Ausgabe der neuen Bordkarte verbundenen Handlungen mit einer Gebühr belegen, und zwar entweder direkt auf dem Flughafen, oder nachträglich durch die Gesellschaft Flipo. Ebenso kann die Fluggesellschaft in solchen Fällen verweigern, den Fluggast ohne Anspruch auf Rückerstattung des Preises der im Flugticket nicht in Anspruch genommenen Flüge zu befördern. Falls die Sanktion durch Flipo geltend gemacht wird, ist Flipo berechtigt, diese Sanktion vom betroffenen Fluggast einzutreiben, der die Informationspflicht verletzt hat und so die Verhängung der Sanktion seitens des Luftverkehrsunternehmens verursacht hat.

## II. **Buchungsbestimmungen und -Abwicklung**

1. Das Unternehmen Flipo betreibt ein Online-Informationssystem auf dem Portal <http://www.flipo.at/> oder auf einem Portal eines Geschäftspartners, der die Dienstleistungen des Unternehmens Flipo anbietet. Hier hat der Kunde die Möglichkeit, aktuell verfügbare Flugverbindung nach den im Suchformular eingegebenen Anforderungen (Abflugort ins gewünschte Ziel, Abreisedatum, -ort, -datum) zu suchen und zugleich die gewählte, ihm passende Verbindung zu bestellen. Anschließend, basierend auf der ausgewählten Zahlungsmethode, generiert das Unternehmen Flipo für den Kunden die Bestätigung über den Erhalt der Bestellung und schickt ihm die Zahlungsunterlagen, bzw. die Bestätigung der erfolgreichen Zahlung. Für seine Leistungen berechnet das Unternehmen Flipo eine Gebühr laut dem Gebührentarif der AGB Teil E pro Person. Wenn der Kunde an der Erstellung eines Flugangebots durch den Agenten des Kundendienst interessiert ist, kann er seine Anforderung entweder in der Form eines Kontakts von der Registerkarte "Kontakte" oder aus der eigenen E-Mail-Adresse schicken. Durch das Online-Buchungssystem können keine komplizierten Reservierungen, die mehrere separate Flüge oder einzelne Flugkarten enthalten, oder wenn man die Reise über mehrere Tage in einer Transit-Stadt bei einem Transitflug in eine/aus einer Zieldestination unterbrechen will, vorgenommen werden. Solche Anforderungen kann der Kunde an die E-Mail-Adresse des Kundendienstes schicken. Nachfolgend nach der Abstimmung des Angebots durch den Kunden schickt der Agent dem Kunden per E-Mail die Zahlungsunterlagen. Wenn der Kunde beim

Kundendienst bestellt, wird immer die Servicegebühr für die erbrachten Dienstleistungen nach dem aktuellen Gebührentarif der AGB, Teil E pro Person geltend gemacht.

Der Kunde ist verpflichtet, eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer, unter denen er bis zum Ende seiner Fahrt erreichbar ist, zur Verfügung zu stellen, sonst wird er über die Änderungen im Flugplan, über Flugausfälle, die sich auf sein Flugticket und auf die Durchführung der Reise auswirken, nicht rechtzeitig und ordnungsgemäß informiert. Da diese Informationen auch per SMS gesendet werden können, ist der Kunde verpflichtet, eine Mobil-Telefonnummer für den Empfang von SMS-Nachrichten zur Verfügung zu stellen. Wenn der Kunde keine Handy-Nummer anführt, wird er per E-Mail kontaktiert werden.

2. Der Kunde kann den aktuellen Status der freien Plätze und der aktuellen Preise 24 Stunden am Tag online verfolgen. Buchung des gewünschten Fluges kann online spätestens 2 Tage vor dem Abflug vorgenommen werden. *Zum Beispiel: am 10. Oktober können online keine Buchungen für den 10., 11. und 12. Oktober vorgenommen werden, die Verfolgung der Verfügbarkeit und der aktuellen Preise ist jedoch jederzeit möglich. In diesem Fall kann sich der Kunde an den Kundendienst wenden und eine telefonische Buchung durchführen. Die früheste online Reservierung kann für den 13. Oktober gemacht werden.*

3. Nach der Buchung wird dem Kunden automatisch eine Buchungsnummer generiert und eine Bestätigungs-E-Mail gesandt. Der Kunde ist verpflichtet, die Buchung in der Bestellverwaltung, unter Buchungsnummer ist die 6-stellige Buchungsnummer und unter Nachname der Nachname eines Reisenden ohne Sonderzeichen einzutragen. Wenn der Kunde eine sofortige Zahlung im Rahmen des Buchungsprozesses wählt, ist er verpflichtet, die Buchung im Schritt "Zusammenfassung und Zahlungsart" zu überprüfen und das noch vor der Versendung der Bestellung und Weiterlenkung an das ausgewählte Zahlungstor. Im Falle der Unrichtigkeiten in den Buchungsangaben hat der Kunde das Unternehmen Flipo unverzüglich entweder telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren, und das noch bevor er die Buchung bezahlt. Als Unstimmigkeit gelten auch Fehler im Namen oder Zunamen, Verwechslung des Geschlechtes des Reisenden, bzw. Angabe des Vornamens statt des Nachnamens und umgekehrt, Angabe des akademischen Grades, Angabe nur eines Namens des Reisenden, obwohl im Reisepass des Reisenden zwei Namen angeführt sind u. ä. Der Kunde führt zwei mit einer Leerstelle getrennten Namen oder Nachnamen. Im ausgestellten Flugticket können diese nach der Verarbeitung im Buchungssystem ohne eine Leerstelle angeführt werden. Das wird als Unrichtigkeit nicht betrachtet, und der Kunde kann dieses Flugticket nutzen. Überprüft der Kunde die Richtigkeit der Angaben in seiner Buchung nicht und das Unternehmen auf die Unrichtigkeiten noch vor der Bezahlung der Buchung nicht aufmerksam macht, trägt Flipo keine Verantwortung für allfällige Schäden, die dem Kunden daraus entstanden sind. Wenn es infolge der Unrichtigkeiten in der Buchung zu deren Stornierung kommt und eine neue Buchung für identische Flüge nicht

möglich, bzw. nur gegen einen höheren Preis möglich ist, ist das Unternehmen Flipo für die Folgen der Stornierung der ursprünglichen Buchung nicht verantwortlich.

Flipo empfiehlt den Kunden, vor allem Folgendes zu überprüfen:

- 1) Vor- und Nachname in dem Format, in dem sie in einem gültigen Reisedokument angegeben sind, mit dem der Passagier reisen wird, das Geschlecht
- 2) Abflug- und Anflugort, Transitorte
- 3) Datum des Abflugs und der Rückkehr
- 4) Flugzeiten
- 5) Teil - Information über die Luftverkehrdienstleistungen - anklicken. Hier ist. z. B. die Information über die Auftankpausen bei Langstreckenflügen angeführt. Der Kunde setzt weiter mit demselben Flugzeug weiter, deshalb ist dieser Transitpunkt im Routenverzeichnis nicht angeführt. Da das Flugzeug für die Zeit des Auftankens zu verlassen ist, hat der Kunde die Visumpflicht für solche Transitorte zu überprüfen.

Flipo hat das Recht, beim Abschluss des Vermittlungsvertrags für ein Flugticket 100 % des Ticketpreises und aller bestellten Dienstleistungen zu verlangen oder dem Kunden die Möglichkeit einer Ratenzahlung für die Bestellung (sogenannte Flexi-Zahlung) anzubieten. Diese enthält das Ticket und hängt vom Gesamtpreis der Bestellung sowie vom Abflugdatum ab. Die Flexi-Zahlung ist eine kostenpflichtige Dienstleistung, die es ermöglicht, die Reservierung nach der Gutschrift eines individuell vereinbarten Teils des Bestellwerts auszustellen. Der Betrag wird im Online-Buchungsprozess (bei Online-Bestellungen), in der Bestellübersicht (bei Offline-Bestellungen) sowie in der Proforma-Rechnung und der Rechnung (bei Online- und Offline-Bestellungen) angegeben. Die Gebühr für die Flexi-Zahlung ist nicht erstattungsfähig.

Eine Anzahlung in Höhe von mindestens 34 % des Gesamtpreises der Bestellung ist am Tag der Bestellung fällig. Der Restbetrag bzw. die Restbeträge (im Folgenden „Restbetrag“) zur vollständigen Begleichung des Bestellpreises muss vom Kunden (Besteller) spätestens 35 Tage vor dem Abflugdatum bzw. vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen bezahlt werden. Die Höhe und Fälligkeit des Restbetrags werden individuell mit dem Kunden vor Vertragsabschluss vereinbart. Anweisungen zur Zahlungsweise und zu den Zahlungsfristen sind in der Bestellbestätigung sowie in der Bestellverwaltung enthalten. Einige in der Bestellung aufgeführte Dienstleistungen können eine vorrangige Bezahlpflicht haben d. h., der Kunde muss diese am Tag der Bestellung begleichen. Der gezahlte Betrag wird dann anteilig auf die Bezahlung der übrigen in der Bestellung enthaltenen Dienstleistungen angerechnet.

Falls eine Bestellung mehrere Reisende umfasst, ist der Preis der bestellten Dienstleistungen unteilbar zwischen den einzelnen Reisenden und stellt deren gemeinsame Verpflichtung dar. Wird der Bestellpreis nicht vollständig bezahlt, hat keiner der Reisenden Anspruch auf eine teilweise Erbringung (Nutzung der bestellten Dienstleistungen).

Mit der Zahlung der Anzahlung verpflichtet sich der Kunde, den vollen Preis für die bestellten Dienstleistungen zu zahlen, und stimmt den Zahlungsbedingungen für die Restbeträge gemäß den Fälligkeitsdaten zu.

Die Nutzbarkeit von Flugtickets und die Möglichkeit, Änderungen daran vorzunehmen, sowie die Inanspruchnahme bestimmter bestellter Dienstleistungen wie „Änderung aus beliebigem Grund“ und „Versicherung für Flugverspätungen bei der Ankunft“ sind an die vollständige Bezahlung des Gesamtpreises der Bestellung gebunden. Bei einer Stornoversicherung, die Teil bestimmter Versicherungsprodukte der Europäischen Reiseversicherung ist, kann diese bereits vor vollständiger Zahlung des Gesamtwerts der Bestellung genutzt werden. Allerdings kann die Versicherungsleistung nur auf den Betrag angewendet werden, den der Kunde bereits für die versicherten Dienstleistungen gezahlt hat, abzüglich des Betrags, der für die Versicherung selbst gezahlt wurde.

Im Falle einer Stornierung einer Bestellung, die nicht vollständig bezahlt wurde, richtet sich der Anspruch auf eine eventuelle Rückerstattung für nicht genutzte Dienstleistungen nach den Ticketbedingungen der Fluggesellschaft. Der Kunde erhält die Differenz zwischen dem erstatteten Betrag und dem noch offenen Restbetrag (Restbeträgen), der nicht bezahlt wurde.

Zahlt der Kunde den Restbetrag nicht rechtzeitig, behält sich Flipo das Recht vor, die bestellten Dienstleistungen ohne Ersatz zu stornieren. Die Anzahlung sowie bereits geleistete Teilzahlungen sind in diesem Fall nicht erstattungsfähig, und der Kunde hat keinen Anspruch auf eine Rückerstattung der bereits gezahlten Beträge.

Eine Voraussetzung für die Nutzung der Flexi-Zahlung ist, dass die Person, die die Bestellung mit der Flexi-Zahlungsoption vorgenommen hat (der Ticketbesteller), auch als Reisender aufgeführt ist. Flipo behält sich das Recht vor, die Flexi-Zahlung ohne Ersatz zu stornieren und sowohl die Tickets als auch alle bestellten Produkte und Dienstleistungen zu annullieren, falls der Besteller nicht sel als Reisender in der Buchung genannt wird.

4. Nach erfolgreichem Buchungsabschluss auf [www.flipo.at](http://www.flipo.at) wird der Kunde auf eine Bestätigungsseite umgeleitet, wo die Buchungsnummer und Flugdaten angezeigt werden. Weiters erhält der Kunde automatisch per E-Mail eine Bestätigung der Buchung und eine Rechnung. Verarbeitet werden Zahlungen, die den Flipo-Konten bis zu der Fälligkeitsfrist, angeführt in den Unterlagen beim betreffenden vom Kunden ausgewählten Zahlungsmittel, gutgeschrieben werden. Die Fluggesellschaft kann aber die Reservierungsfrist verkürzen. Flipo wird den Kunden darüber informieren und ihm die verkürzten Fälligkeitsfristen bekannt geben. Wenn der Kunde die Reservierung an einem anderen Tag bezahlt, als der Tag der Reservierung ist, empfehlen wir ihm, den aktuellen Preis des Flugtickets beim Kundenservice zu überprüfen. Falls der Kunde den in den Unterlagen angeführten Gesamtpreis in der aktuellen Fälligkeitsfrist nicht bezahlt, wird die Buchung im System automatisch storniert werden, ohne dass der Kunde

Schadensersatzansprüche geltend machen kann. Flipo behält sich das Recht zur Verweigerung der Ticketausstellung vor, falls die Ausstellung aufgrund eines Systemfehlers zu dem auf der Rechnung angeführten Preis nicht durchgeführt werden kann. Wird das Ticket aus diesem Grund nicht ausgestellt, muss der Kunde einen Antrag auf Rückerstattung auf [info@flipo.at](mailto:info@flipo.at) senden. Dieser muss Buchungs-, Rechnungs-, Kontonummer und den Betrag abzüglich der Gebühren gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen beinhalten, erst dann kann der Betrag rückerstattet werden.

In Ausnahmefällen, wenn es bei der Online-Bestellung zu einem technischen Ausfall auf der Seite des Buchungssystem kommen kann oder wenn der Kunde bei der Online-Bestellung und der sofort aus diese folgenden Zahlung die maximale Zeit nicht einhält, durch die die Durchführung der Zahlung limitiert ist, weiterhin wenn während der Online-Bestellung das Preisniveau der Flugtickets ausverkauft wird oder ein begründeter Verdacht besteht, dass es zum Missbrauch der Kreditkarte gekommen ist, mit welcher der Kunde das Flugtickets bezahlt u.a., müssen die durch den Kunden gewählten Flugtickets und die damit verbundenen Dienstleistungen durch die Firma Flipo nicht ausgestellt /gekauft sein. In diesem Fall wird der Kunde von Flipo möglichst schnell kontaktiert, über die Situation informiert und es werden ihm Lösungsmöglichkeiten angeboten. Wenn der Kunde mit einer der angebotenen Alternativen nicht einverstanden ist, wird Flipo die gesamte erhaltene Zahlung sofort auf die gleiche Weise an den Kunden zurücksenden, die der Kunde für die Zahlung verwendet hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Ersatz des Schadens, der ihm im Zusammenhang mit der Nichterstellung der Buchung / Nichtausstellung der Flugtickets in Folge dieser Ausnahmeumstände entstanden ist.

5. Es ist wichtig, dass alle persönlichen Daten wahr und korrekt ausgefüllt werden. Diese Informationen dienen den Kunden- und Buchungsidentifikation bei weiterer Kommunikation. Falls die Fluggesellschaft für die Ticketausstellung die Ergänzung weiterer Daten erfordert (Reisepass- oder Personalausweisnummer, Kreditkartennummer usw.), wird der Kunde über diese Tatsache telefonisch oder per E-Mail entsprechend der zur Verfügung gestellten Kontaktdaten informiert. Flipo behält sich das Recht zur Verweigerung der Ausstellung vor, falls solche Daten nicht oder nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt wurden. In dem Fall übernimmt Flipo keine Haftung für möglicherweise entstandene Schäden in Folge der Nicht-Ausstellung. Mit dem Ausfüllen der Daten und dem Buchungsabschluss stimmt der Kunde der Verarbeitung der zur Verfügung gestellten Daten zum Zweck der Ticketausstellung zu. Im Fall der Eingabe von falschen bzw. unvollständigen Daten behält sich Flipo das Recht zur sofortigen Stornierung bzw. Änderung der Buchung oder Ersatz der in Folge einer solchen Eingabe verursachten Schäden im vollen Umfang vor. In dem Fall übernimmt Flipo.at keine Haftung für Schäden, die dem Kunden entstehen.

6. Es ist möglich die Buchungen bis zum Zeitpunkt der Bezahlung kostenlos zu bearbeiten, ändern oder stornieren. Nach der Ticketausstellung unterliegen alle Änderungen und Stornierungen den

Tarifbestimmungen des Flugtickets, über die sich der Kunde noch vor der Bezahlung und Ausstellung des Tickets informieren sollte.

Bedingungen des Flugtickets liefern direkt die Fluggesellschaften und mit der Ausnahme von einigen Billigfluggesellschaften ausschließlich in englischer Sprache. Es ist nicht möglich, diese Bedingungen dem Kunden in der deutschen oder einer anderen Sprache zu senden. Versteht der Kunde die Bedingungen nicht, empfehlen wir sich noch vor der Bezahlung an unser Kundenservice zu wenden.

Wir empfehlen das Lesen der gesamten Bedingungen und besonders die Teile:

**Buchung und Ticketausstellung** - Informationen bezüglich der Gültigkeitsdauer der Buchung und des Ausstellungstermins des Flugtickets

**Mindestaufenthalt** – Minimale erforderliche Aufenthaltsdauer in der Zieldestination, um die festgelegten Bedingungen zu erfüllen

**Maximale Aufenthaltsdauer** – Aufenthaltsdauer am Zielort (einschließlich der Terminänderung), die nicht überschritten werden kann, um die festgelegten Bedingungen zu erfüllen

**Reisebeschränkungen** - vor Allem im Fall der Ticketänderungen, unter welchen Voraussetzungen gelten die Bestimmungen des Tarifs

**Strafgebühren** - Informationen über die Möglichkeit der Änderung und Stornierung des Flugtickets

Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen werden für jedes Flugticket einzeln festgelegt, wobei eine Beeinflussung seitens Flipo nicht möglich ist. Flipo erhebt für etwaige Änderungen der bereits ausgestellten Flugtickets eine administrative Gebühr, die der aktuellen Gebührentabelle in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Abschnitt E entspricht. Befindet sich der Kunde bereits im Ausland und möchte er eine Änderung des Rückflugs vornehmen, kann er dies direkt bei der Fluggesellschaft tun. Wird die Änderung von Flipo durchgeführt, so wird eine Gebühr gemäß der aktuellen Gebührentabelle in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Abschnitt E erhoben.

Befindet sich der Kunde im Ausland und möchte er eine Änderung des Rückflugs vornehmen, kann er dies im nächsten Vertretungsbüro der Fluggesellschaft tun. Wird Flipo mit einer Änderung des Rückflugs innerhalb von 48 Stunden vor dem Abflug des betreffenden Fluges beantragt, müssen alle erforderlichen mit der Änderung verbundenen Gebühren spätestens bis 16 Uhr am Tag des Antrags bezahlt werden.

Gemäß den Bedingungen der Fluggesellschaften kann man in der Regel ein Flugticket einen Antrag auf Stornierung nur bis zu 48 Stunden vor dem planmäßigen Abflug stellen. Verlangt der Kunde eine Stornierung weniger als 24 Stunden vor dem Abflug bzw. nach dem er den Flug verpasst hat (d.h. no show), kann in der Regel von der Fluggesellschaft nur eine Rückerstattung der Flughafengebühren beantragt werden. Es ist ausschließlich in der Zuständigkeit der Fluggesellschaft, ob sie dem Ansuchen entgegenkommt. Im Fall der Stornierung eines Tickets einer Billigfluggesellschaft muss der Kunde die Fluggesellschaft direkt kontaktieren.

Stornierung eines Tickets ist nur während der Öffnungszeiten von Flipo möglich. Notwendig ist dabei die rechtzeitige Zusendung eines ausgefüllten und unterzeichneten Stornierungsformulars an das Kundenservice von Flipo. Bei Stornierung von bereits ausgestellten Tickets wird dem Kunden von Flipo neben der Ausstellungsgebühr, die nicht rückzahlbar ist, auch eine administrative Gebühr gemäß der aktuellen Gebührentabelle in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Abschnitt E für jedes Ticket berechnet. Diese Gebühr wird auch in dem Fall erhoben, wenn das Ticket nicht rückerstattbar ist und die Fluggesellschaft Flughafengebühren rückerstattet und auch in dem Fall der Stornierung, wo die Flüge von der Fluggesellschaft annulliert wurden. Diese Gebühren werden zu den von der Fluggesellschaft festgelegten Gebühren addiert. Im Fall der Annullierung des Fluges seitens der Fluggesellschaft ist die Gebühr für die Ticketausstellung nicht rückzahlbar.

Nicht rückzahlbar ist die Gebühr auch im Fall der Annullierung seitens der Fluggesellschaft.

Jegliche Änderungen der bereits ausgestellten Flugtickets bzw. eine Stornierung dürfen nur von den Reisenden durchgeführt werden, deren Name auf dem Flugticket steht. Beantragt die Änderung bzw. Stornierung eine andere Person, muss diese kundgeben, dass sie ein gesetzlicher Vertreter der auf dem Flugticket angeführten Person ist, oder von der auf dem Flugticket angeführten Person zur Änderung bzw. Stornierung bevollmächtigt wurde, oder zur Änderung bzw. Stornierung aufgrund von arbeitsrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Bestimmungen berechtigt ist.

Wird das Ticket aufgrund eines schwerwiegenden Grundes storniert (Tod eines Familienmitglieds, schwere Erkrankung, Krankenhausaufenthalt), empfiehlt Flipo dem Kunden zusammen mit dem Stornierungsantrag auch die ergänzenden Unterlagen (Todesurkunde, Krankenblatt in englischer Sprache, usw.) zu senden. Diese werden gemeinsam mit dem Stornierungsantrag der Fluggesellschaft übermittelt, die gegebenenfalls solche Stornierung individuell beurteilen kann und dem Kunde einen höheren als in den Tarifbedingungen festgelegten Betrag rückerstatten kann. Flipo garantiert allerdings eine individuelle Beurteilung und die Rückerstattung eines höheren Betrags nicht. Flipo kann eine individuelle Beurteilung nicht garantieren, falls der Kunde die ergänzenden Unterlagen nicht übermittelt.

Nach dem Erhalt der vollständigen Unterlagen (Stornoantrags und ggf. die Todesurkunde oder Krankenblatt in Englisch) erfolgt eine interne administrative Bearbeitung bei Flipo und in der Fluggesellschaft. Nach der Bearbeitung führt die Fluggesellschaft eine Rückzahlung auf die Zahlungskarte des Kunden durch. Der Termin der Rückzahlung wird von Dritten (Fluggesellschaft, Lieferanten) bedingt. Im Allgemeinen dauert der gesamte Prozess etwa zwei Monate. Beantragt der Kunde eine individuelle Beurteilung aus schwerwiegenden Gründen und übermittelt er alle erforderlichen Unterlagen, kann die Erledigung der Stornierungen sogar mehrere Monate dauern.

Falls der Kunde ein mit der Zahlungskarte bezahlten Flugticket storniert, werden die Angaben der Zahlungskarte im Storno-Formular nicht

angeführt. Flipo rechnet in Abhängigkeit vom Grund der Ticket-Stornierung eine Stornierungsgebühr laut der aktuellen Tarifliste der AGB im Teil E auf und wird dem Kunden nach der Rückerstattung seitens der Fluggesellschaft die um die Stornogebühr von Flipo gekürzte Summe auf die Karte zurückerstatten.

Beantragt der Kunde eine Stornierung des Flugtickets am selben Tag seiner Ausstellung und übermittelt er den Stornoantrag noch an dem selben Tag während der Öffnungszeiten von Flipo, so wird neben der Ausstellungsgebühr, die nicht rückerstattbar ist, auch die administrative Gebühr gemäß der aktuellen Gebührentabelle in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Abschnitt E pro Person abgebucht. Der Kunde stimmt einem solchen Prozess zu.

In einer Buchung für Einzelperson ist es unter keinen Umständen erlaubt, den Namen des Reisenden zu ändern. Möglich ist nur die Erstellung einer neuen Buchung gemäß den aktuell verfügbaren Flüge und Flugpreise. Das Flugticket eines Reisenden, der den Flug nicht antreten kann, kann man ausschließlich stornieren. Die Stornierung richtet sich nach den Bestimmungen der Fluggesellschaft und des Tarifs. Eine Ausnahme bilden die Billigfluggesellschaften, die in der Regel eine gebührenpflichtige Namensänderung erlauben.

7. Der Kunde hat die Möglichkeit einen Sitzplatz am Bord zu reservieren. Nicht bei allen Fluggesellschaften, allen Flügen und in allen Tarifen wird diese Möglichkeit gegeben. Wurde eine Sitzplatzreservierung erfolgreich, so kann diese auch unter <https://viewtrip.com/> überprüft werden. Unter Buchungsnummer (engl. Reservation Number) soll die Buchungsnummer des Flugtickets und unter dem Nachnamen (engl. Traveler Last Name) der Nachname des Reisenden eingetragen werden. Kann eine Sitzplatzreservierung nicht online oder telefonisch beim Kundeservice durchgeführt werden, so ist die Reservierung erst bei der Abfertigung am Flughafen möglich.

8. Der Kunde hat auch die Möglichkeit spezielle Mahlzeiten anzufordern. Nicht alle Fluggesellschaften bieten alle Mahlzeiten an, die im Angebot von Flipo (bzw. eines Partners der Dienstleistungen von Flipo anbietet) stehen. Bietet die Fluggesellschaft die gewählte Mahlzeit nicht oder kann diese nicht bestätigt werden, so muss sich der Kunde an das Kundenservice wenden. Ob die Fluggesellschaft die gewählte Mahlzeit bestätigt oder abgelehnt hat und aus welchem Grund, kann der Kunde nach der Buchung unter <https://viewtrip.com/> überprüfen, in dem er unter Buchungsnummer (engl. Reservation Number) die Buchungsnummer des Flugtickets und unter dem Nachnamen (engl. Traveler Last Name) den Nachnamen des Reisenden eingträgt. Die Bestätigung bzw. Ablehnung der angeforderten Mahlzeiten ist auf dieser Seite innerhalb von 24 Stunden nach der Buchung sichtbar.

9. Flipo kann die Bestätigung der beantragten speziellen Dienstleistungen wie z.B. Beförderung der Tiere, Sportgeräte usw. nicht garantieren. Der Kunde verpflichtet sich im Interesse der Bestätigung solcher Leistungen alle von der Fluggesellschaft verlangten Unterlagen bereitzustellen. Flipo kann die Bestätigung zum Zeitpunkt der Gültigkeit des bestimmten

Flugpreises nicht garantieren. Wir empfehlen, der Kunde soll sich genügend Zeit zur Anforderung, Bezahlung und Bestätigung eines Spezialdienstes lassen, so dass alle Bedingungen (die Spezifizierung des Dienstes, die Zusendung der vollständigen Informationen zu dessen Einholung, die Bezahlung der Gebühr für den speziellen Dienst usw.) seinerseits spätestens 72 Stunden vor dem Anfang der Erbringung des Dienstes erfüllt sind. Wird die Dienstleistung bezahlt aber nicht bestätigt bzw. durchgeführt, so richtet sich die Stornierung nach den offiziellen Bestimmungen der Fluggesellschaft und des Tarifs. Flipo warnt Kunden, dass Flipo keinen speziellen Service für den Transport von Waffen bietet, wenn Ihr Ticket ein Reiseziel in Botswana, Kamerun, Mosambik, Namibia, Tansania, Südafrika, Sambia oder Simbabwe enthält.

10. Alle zusätzlich gewünschten und gekauften Dienstleistungen des Luftfrachtführers, wie Transport von Tieren, Reservierung eines bestimmten Sitzplatzes im Flugzeug, Transport von Musikinstrumenten oder Sportgeräten, sowie jedes zusätzlich gekaufte Gepäck usw. sind, richten sich bei einer Änderung oder Stornierung des Flugtickets, zu dem sie bestellt worden sind, nach den Allgemeinen Beförderungsbedingungen der konkreten Fluggesellschaft.

Das Unternehmen Flipo hilft dem Kunden in solch einem Fall, eine Änderung/Stornierung des Flugtickets, einschließlich deren Auswirkungen auf die Erbringung von Sonderleistungen, zu erledigen. Sie kann aber die Übertragung der Dienstleistungen auf einen geänderten Flug, bzw. die Rückerstattung einer Sonderleistung nicht garantieren, wenn der Luftfrachtführer die Leistung nicht erbringt, und das auch im Falle einer Änderung/Stornierung durch den Luftfrachtführer nicht.

Das Unternehmen Flipo ist für eventuelle Schäden nicht verantwortlich, die dem Kunden entstehen, weil der Luftfrachtführer bei einer Änderung /Stornierung des Flugtickes die Sonderleistung nicht erbringt.

11. Flugausfälle und Änderungen der Flugpläne: Die Fluggesellschaft behält sich das Recht vor, den Flugplan auf der Grundlage von Allgemeinen Beförderungsbedingungen des Luftfrachtführers, denen der Kunde bei der Erstellung der Bestellung zustimmte, abzuändern.

Das Unternehmen Flipo kann diese Änderungen keinesfalls beeinflussen und ist für allfällige, den Kunden herbeigeführte Schäden, die durch diese Änderungen bei den Buchungen verursacht worden sind, nicht verantwortlich.

Das Unternehmen Flipo kann den Kunden über einen Flugausfall oder über eine Änderung des Flugplans in seinem Flugticket entweder per E-Mail, telefonisch oder mit einer SMS Nachricht informieren, wenn der Kunde als Telefonkontakt eine Handy-Nummer angegeben hat. Im Falle von SMS-Informationen kann solch eine SMS-Nachricht mit einer SMS nicht beantwortet werden; solche Antwort wird dem Unternehmen Flipo nicht zugestellt werden. Der Kunde kann sich mit Flipo per E-Mail oder telefonisch unter den auf der Website [www.flipo.at](http://www.flipo.at) in der Registerkarte Kontakte angeführten Nummern und Adressen in Verbindung setzen.

Das Unternehmen Flipo muss über alle Änderungen der Flugpläne einer Fluggesellschaft, die den Einfluss auf ein konkretes Kunden-Ticket haben, nicht informiert werden und in solchen Fällen ist es für die Aktualität und

Richtigkeit der Angaben nicht verantwortlich. Das Unternehmen Flipo kann diese Änderungen keinesfalls beeinflussen und ist für allfällige, dem Kunden herbeigeführte Schäden, die durch diese Änderungen in gekauften Flugscheinen verursacht worden sind, nicht verantwortlich. Voll verantwortlich ist die jeweilige Fluggesellschaft.

Wir empfehlen dem Kunden jedoch, die Abflugzeiten in dem ausgegebenen Ticket direkt bei der Fluggesellschaft oder unter der Telefonnummer [+43 720 815 787](tel:+43720815787) während der Öffnungszeiten des Kundendienstes zu überprüfen, und das 6 bis 24 Stunden vor jedem planmäßigen Abflug, falls die Fluggesellschaft die Flüge ändern oder auflösen sollte. Außerhalb der Kundendienst-Öffnungszeiten sollten die Flüge direkt bei der Fluggesellschaft überprüft werden. Alternativ können die Kunden Buchungen und Flugtickets anderer als Low-Cost-Fluggesellschaften auf der Webseite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) überprüfen, wo der Kunde seine Buchungsnummer und seinen Nachnamen oder den Nachnamen des Passagiers ohne diakritische Zeichen eingibt.

12. Mit der Ausfüllung der Daten und dem Buchungsabschluss erklärt der Kunde, dass er sich mit den angegebenen allgemeinen Bedingungen vertraut gemacht hat und dass er sie versteht und diesen Bedingungen zustimmt.

## **TIPPS UND EMPFEHLUNGEN FÜR REISENDE**

### **Transfer in den USA**

Bei einem Transit in den USA ist es wichtig zu wissen, dass es keine sog. Transitzone gibt. Das bedeutet, dass jeder Reisende gleich nach der ersten Landung in den USA verpflichtet ist, aus dem Flugzeug auszusteigen, die Einreisekontrolle zu passieren, das Gepäck abzuholen und erneut einzuchecken und sich schließlich zum passenden Gate zum Abflug zu begeben. Falls Ihr Flug z. B. folgendermaßen verläuft: WIEN-FRANKFURT/FRANKFURT-MIAMI/MIAMI-MEXIKO und retour, oder auch WIEN-LONDON/LONDON-NEW YORK/NEW YORK-SAVANNAH und retour, müssen Sie damit rechnen, dass Sie beim ersten Transfer in den USA die Einreisekontrolle passieren und das Gepäck abholen und erneut einchecken müssen. Auf der Rückreise ist der Reisende, falls der Abflug bzw. das erste Boarding in den USA ist (das betrifft auch das angegebene Beispiel mit einem Abflug aus Savannah über New York), für die gesamte Reise eingeecheckt, das heißt, in New York muss er nur umsteigen und keine weiteren Kontrollen passieren. Wenn die Rückreise wie im ersten Fall nicht in den USA beginnt und in den USA nur ein Transfer stattfindet, muss der Reisende dasselbe Prozedere wie auf der Hinreise absolvieren, d. h. eine Einreisekontrolle, Gepäckabholung und erneutes Einchecken.

Weder die Fluggesellschaft noch unser Unternehmen können mögliche Verzögerungen bei der Einreisekontrolle beeinflussen. Bei den Flugtickets, die den Kunden angeboten werden, ist die Zeit für die Einreisekontrolle bereits berücksichtigt, das gilt jedoch nicht für außergewöhnlichen Situationen, daher sind sie mit keiner Haftung für verspätete Flüge oder daraus entstehende Schäden verbunden. Transitvisa werden mittels des elektronischen Formulars „ESTA“ abgewickelt, dessen Gebühr mit Karte bezahlt wird.

## **Transfer in Russland**

Falls Sie sich für die Buchung und den Kauf von Flugtickets nach Weißrussland oder Kasachstan über Moskau mit Transfer am Flughafen Scheremetjewo entschieden haben, beachten Sie bitte die Notwendigkeit eines Transitvisums für Russland.

Ein Transitvisum ist dann notwendig, wenn Sie bei der Weiterreise in andere Länder in Moskau umsteigen und dabei den Flughafen wechseln (z. B. SCHEREMETJEWO - DOMODEDOWO, oder SCHEREMETJEWO - WNUKOWO), ebenso wenn Sie beim Transfer bei unterschiedlichen Terminals ankommen und weiterfliegen und dabei die Transitzone verlassen.

Wir empfehlen, sich genauere Informationen darüber auf der Website des Außenministeriums im Abschnitt Reiseinformationen anzusehen, wo Sie für das betreffende Land die genauesten Informationen zu den Einreisebedingungen und zur Visums- und Transfervisumspflicht finden.

## **III. Allgemeine Vertragsbedingungen für den Verkauf von Flugtickets von Billigfluggesellschaften**

### **I. Definitionen**

**1. FLUGTICKET** – ist der Vertrag zwischen dem Kunden und der Fluggesellschaft über die Beförderung des Fluggastes und dessen Gepäck und eventuell weiterer, mit dieser Beförderung verbundener Dienstleistungen, gemäß den auf diesem Flugticket angeführten Angaben. Mit dem Moment der Bezahlung des Flugtickets ist der Kunde automatisch freiwillig mit diesem Vertrag und dessen Bedingungen, den Tarifbedingungen, zu denen er das Flugticket reserviert hat, und somit auch mit den Stornobedingungen und den Bedingungen für eventuelle Änderungen auf dem Flugticket einverstanden. Der Vertrag ist erst mit der Ausstellung/dem Kauf des Flugtickets bei einem konkreten Luftfahrtunternehmen abgeschlossen, worüber der Kunde durch elektronische Post informiert wird. Die aktuellen Bedingungen eines solchen Vertrages sind direkt auf der Website des konkreten Luftfahrtunternehmens angeführt. Das Unternehmen Flipo tritt bei der Buchung der Beförderung des Reisenden und seines Gepäcks ausschließlich als Zahlungsstelle im Namen des Reisenden auf. Der Kunde Flipo den gesamten Kaufpreis des Flugtickets übergibt und Flipo diesen anschließend an das Luftfahrtunternehmen bezahlt, dessen Leistungen der Kunde gewählt hat. Für eventuelle, dem Kunden zugefügte Schäden auf Grund einer durch die Fluggesellschaft oder einen Dritten verschuldeten Nichtdurchführung der Beförderung haftet Flipo nicht. Dafür haftet in vollem Umfang die Fluggesellschaft als Flugbeförderer.

**2. ELEKTRONISCHES FLUGTICKET** – Angabe im elektronischen System der Fluggesellschaft, worin alle Flugdetails sicher hinterlegt sind. Das elektronische Flugticket muss für die Durchführung des Check-ins am Flughafen nicht mitgeführt werden. Flipo empfiehlt jedoch seinen

Kunden, eine Bestätigung über das elektronische Flugticket bei sich zu haben, und zwar vor allem in den Fällen, wenn der Kunde in Länder mit Visapflicht als Einreisebedingung reist, bzw. wo die Aufenthaltslänge ohne Visum auf einen bestimmten Zeitraum begrenzt ist. Die Kaufbestätigung zum elektronischen Flugticket schickt entweder Flipo oder das Luftfahrtunternehmen.

**3. BILLIGFLUGGESELLSCHAFT /Low Cost Airlines/** – eine Fluggesellschaft, die in der Regel während des Passagiertransports gegenüber klassischen Luftfahrtunternehmen einen geringeren Komfort anbietet, zugleich aber in der Regel zu niedrigeren Preisen. Sie kann sich als sog. Low Cost Carrier oder Low Cost präsentieren. Im Grundpreis des Flugtickets sind für den Fluggast meistens keine zusätzlichen Leistungen inkludiert, wie z. B. Gepäck zum Aufgeben, den Airport Check-in, Essen und Getränke an Bord u. a. Sie bietet vor allem die Beförderung vom Punkt A zum Punkt B an und bietet keine Umsteige Flüge an, bei welchen das Gepäck des Kunden automatisch vom ersten Flug zu dem Anschlussflug umgeladen wird. Meist ist keine unverbindliche Reservierung von Flugtickets möglich, der Fluggast hat das Flugticket umgehend bei Bestellung entsprechend den Anweisungen zu bezahlen. Bis zum Moment der Ausstellung/des Kaufs des Flugtickets durch einen Mitarbeiter von Flipo wird dem Kunden weder der Abschluss des Beförderungsvertrags für die gewählte Verbindung noch der Preis garantiert, welcher sich ändern kann. Zu den Billigfluggesellschaften gehören vor allem diese Fluggesellschaften: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Transvis u. a.

**4. CHECK-IN** – pflichtige Registrierung des Fluggastes für die Reise oder deren Teil, die von Luftfahrtunternehmen entsprechend den Angaben auf dem Flugticket durchgeführt werden. Für die Registrierung fordern die Luftfahrtunternehmen die gültigen und aktuellen Angaben aus dem für die Reise verwendeten Reisedokument des Fluggastes. Entsprechend der Legislative des Zielstaats, in den der Fluggast reist, sind die Angaben aus dem Personalausweis oder dem Reisepass erforderlich. Der Check-in kann als Online Check-in (elektronisch) oder als Airport Check-in (am Flugplatz) durchgeführt werden. Das Ergebnis ist die Ausstellung der Bordkarte/ des Boarding Passes.

**5. ONLINE CHECK-IN** – elektronische Registrierung des Fluggastes für die Reise oder deren Teil gemäß dem Flugticket, durchgeführt während des durch das Luftfahrtunternehmen vorgegebenen Zeitraums vor dem Abflug, in der Regel über die Website des Luftfahrtunternehmens, welches den Flug durchführt, für den sich der Fluggast registriert. Der Online Check-in, den der Fluggast selbst durchführt, ist gewöhnlich kostenlos. Das Ergebnis ist die Ausstellung der Bordkarte (ggf. der Bordkarten), die ausgedruckt zum Flughafen vor dem Abflug mitzubringen ist (sind).

**6. AIRPORT CHECK-IN** – Registrierung des Fluggastes für die Reise oder deren Teil entsprechend dem Flugticket, durchgeführt paar Stunden vor dem Abflug gemäß den Regeln des Luftfahrunternehmens am Flughafen an dem entsprechenden Abfertigungsschalter des Luftfahrunternehmens durch den Mitarbeiter des Luftfahrunternehmens

oder einer von diesem beauftragten Person, ggf. an dem sich im vorgegebenen Terminal des Abflug-Flughafens befindlichen Automaten. Für den Airport Check-in wird von den Billigfluggesellschaften meistens eine Gebühr erhoben, wobei sich die Gebühren bei bis zu 70 €/Person /Flug bewegen können, in Abhängigkeit von dem konkreten Billigluftfahrtunternehmen. Für einige Flüge kann der Airport Check-in ausnahmsweise gebührenfrei sein, die Bedingungen legt das konkrete Billigluftfahrtunternehmen fest.

**7. BORDKARTE/BOARDING PASS** – ist ein von der Fluggesellschaft ausgestelltes Dokument (in Papier- oder elektronischer Form), das nach dem Online-Check-in oder beim Check-in am Flughafen ausgestellt wird. Es bestätigt, dass der Passagier für den betreffenden Flug eingecheckt ist und über einen zugewiesenen Sitzplatz im Flugzeug verfügt. Die Bordkarte muss beim Abflug stets physisch (in gedruckter oder elektronischer Form) vorliegen. Ohne Bordkarte wird dem Passagier das Einsteigen und die Inanspruchnahme der Beförderungsleistungen gemäß dem Beförderungsvertrag verweigert.

Die Bordkarte kann dem Passagier auch in elektronischer Form über die mobile App der Fluggesellschaft zur Verfügung gestellt werden; einige Fluggesellschaften können verlangen, dass sie ausschließlich in dieser elektronischen Form vorgelegt wird.

Auf der Bordkarte sind in der Regel die Uhrzeit des Beginns des Boardings („Gate opens“) und die Uhrzeit des Endes des Boardings („Gate closes“) angegeben. Nach Schließung des Boardings ist es den Passagieren, die sich nicht an Bord befinden, nicht mehr gestattet, das Flugzeug zu betreten.

**8. FLUGTICKETPREIS** – Preis für die gewählten Flugbeförderungsleistungen. Der Preis setzt sich in der Regel aus der Beförderung (dem sog. Fare), den Flughafen-Gebühren und der Servicegebühr von Flipo zusammen. Seine Bezahlung ist die Bedingung für die Ausstellung des Flugtickets. Der Preis für das Flugticket wird entweder in der gesamten Höhe an Flipo oder teilweise an Flipo und teilweise an das Luftfahrtunternehmen bezahlt – darüber, welche dieser Alternativen angewendet wird, entscheidet Flipo.

**9. FLUGHAFEN-GEBÜHREN** – Gebühren, die durch die Stadt, den Staat oder das Land im Zusammenhang mit der Abfertigung des Fluggastes beim Abflug, Umsteigen oder der Ankunft erhoben werden. In der Regel wird diese Gebühr gleichzeitig mit dem Beförderungspreis bei Bezahlung des Flugtickets erhoben, in einigen Fällen werden jedoch gewisse lokale Flughafen-Gebühren meist in der lokalen Währung in bar direkt am Flughafen vor dem Abflug auf der Rückreise und sind nicht im Preis des Flugtickets bei dessen Kauf von Flipo inkludiert (vor allem in einigen Ländern Asiens, Afrikas und Südamerikas).

**10. SERVICEGEBÜHR VON FLIPO** – Diese Gebühr deckt die Vermittlung des Flugtickets für den Kunden ab. Sie umfasst außerdem die Kosten des Unternehmens Flipo, wie etwa Technologie und Verwaltung, die mit der Vermittlung des Ticketkaufs verbunden sind.

**11. GRUPPENBUCHUNG** - Buchung mit einer Mindestanzahl von 10 Passagieren. Aufgrund der höheren Anzahl von Passagieren ist es notwendig, die tatsächliche Verfügbarkeit von Flugtickets für diese Art von Flugtickets zu überprüfen. Die Aufteilung der Flugtickets in Gruppen kann sich auf den Preis und die Verfügbarkeit der Flugtickets auswirken. Wenn Sie sich für den Kauf von Flugtickets in einer geteilten Gruppe entscheiden, müssen Sie eine weitere Buchung erst vornehmen, nachdem Sie den Buchungscode der vorherigen Buchung erhalten haben. Da die tatsächliche Verfügbarkeit der Flugtickets für alle Passagiere nicht überprüft wird, können wir nicht garantieren, dass der Preis bei der nächsten Buchung derselbe sein wird. Wenn sich der Preis/die Verfügbarkeit für eine zweite Buchung zur gleichen Zeit ändert, ist es eventuell nicht möglich, die erste Buchung zu stornieren.

**12. Zusätzliche Informationen über die Fluggäste** - APIS (Advance Passenger Information System)

Auf Grund der innerstaatlichen Legislative der Zielstaaten fordern einige Fluggesellschaften bei Flügen in Länder wie z. B. USA, Kanada, Großbritannien, Katar, Russische Föderation u. a. die Eingabe zusätzlicher Daten über die Fluggäste vor dem Abflug in die Buchung. Es handelt sich um Daten wie Passnummer (ggf. Personalausweisnummer), Staatsangehörigkeit des Fluggastes, Geburtsdatum, Ausstellungsland und Ablaufdatum des Reisedokuments. Diese Angaben sind pflichtgemäß durch den Fluggast der Fluggesellschaft vor dem Abflug anzuführen. Im Interesse eines problemlosen Flugverlaufs und einer problemlosen Einreise in die Länder ist es wichtig, dass diese angegebenen Daten genau und wahr sind. Für die Richtigkeit der Daten haftet der Fluggast. Diese Angaben jeden Fluggastes sind der Fluggesellschaft oder der Firma Flipo bekanntzugeben, welche diese Angaben an die Fluggesellschaft weiterleitet und zwar sofort nach dem Kauf des Flugtickets vor dem Abflug in der Applikation Buchungskontrolle unter: <https://www.flipo.at/buchungskontrolle> spätestens 3 Tage vor dem Abflug. Wird das Flugticket weniger als 3 Tage vor dem Abflug gekauft, hat der Kunde diese Angaben sofort nach dem Kauf des Flugtickets mittels elektronischer Post einzugeben. Wenn diese Informationen für die Einreise in das Zielland oder für das Transitland Pflicht, wird dem Kunden in der Regel der Check-in nicht ermöglicht, bis diese Informationen nicht im System eingegeben sind. Wir empfehlen den Kunden, sich diese Informationen in ihre Buchungen möglich rechtzeitig vor dem Abflug einzugeben.

**II. Bedingungen und Verfahren bei der Bestellung von Flugtickets der Low-Cost-Fluggesellschaften**

1. Die Firma Flipo betreibt ein Online-Informationssystem auf dem Portal <http://www.flipo.at/> bzw. dem Portal des Geschäftspartners, der die Leistungen der Firma Flipo anbietet, über welches der Kunde die Möglichkeit hat, eine aktuell erhältliche Flugverbindung nach den in das Bestellformular eingegebenen Anforderungen herauszusuchen (Abflugort in das gewünschte Zielland, Abflugdatum, Rückflugort, Rückflugdatum u. a.) und sich zugleich für die ihm zusagende und die von ihm gewählte Verbindung einen Platz zu kaufen. Auf diese Weise ist es möglich,

Flugtickets für Billig-Luftfahrtunternehmen zu bestellen und auch zu kaufen.

2. Der Kunde hat die Möglichkeit, sich über das Online-Informationssystem die aktuelle Verfügbarkeit der Flugverbindungen und die aktuellen Preise der Flugtickets und der mit diesen zusammenhängenden Dienstleistungen 24 Stunden täglich anzuschauen. Bei einem technischen Ausfall dieses Systems oder des Systems der Luftfahrtunternehmen, an welche das Informationssystem der Firma Flipo angeschlossen ist, kann die Abbildung der verfügbaren Flugverbindungen vorübergehend eingeschränkt oder ganz ausgeschlossen sein. In diesem Fall haftet die Firma Flipo nicht für die dem Kunden in Folge des Systemausfalls und der Unmöglichkeit, Flugtickets zu bestellen und zu kaufen, entstandenen Schäden.

3. Ist der Kunde an der Erstellung eines unverbindlichen Flugverbindungsangebots durch einen Agenten des Kundenservices interessiert, kann er sein Ansuchen entweder in Form seines Kontakts auf der Website im Teil Kontakte oder von der eigenen E-Mail-Adresse schicken oder sich telefonisch an die Kontakt-Telefonnummern wenden. Anschließend nach der Freigabe des unverbindlichen Angebots durch den Kunden, welche als sog. offline Bestellung der Flugtickets erachtet wird, schickt der Agent dem Kunden elektronisch die Unterlagen zur Bezahlung für die durch den Kunden gewählten Produkte.

4. Die Firma Flipo ermöglicht den Kunden die Bezahlung der Offline-Bestellung von Flugtickets von Billigluftfahrtunternehmen. In diesen Fällen garantiert jedoch Flipo nicht, dass die durch den Kunden gewählten Flugtickets und die mit diesen zusammenhängenden Dienstleistungen nach der Bezahlung durch den Kunden in dem entsprechenden Preisniveau auch in dem sie bei der Zusendung des unverbindlichen Angebots an den Kunden und der anschließenden Offline-Bestellung des Kunden erhältlich sind oder ob es überhaupt möglich ist, die Flugtickets mit Hinsicht auf eine mögliche Änderung der Verfügbarkeit freier Plätze im Flugzeug auf den gewählten Flügen auszustellen. Der Kunde wird deshalb über dieses erhöhte Risiko bei der Wahl der Offline-Bestellung informiert und stimmt diesem mit seiner Wahl zu. Sind nach der Bezahlung der Offline-Bestellung die ausgewählten Flugtickets in dem bezahlten Preisniveau erhältlich, schickt Flipo die ausgestellten Flugtickets mit elektronischer Post an die in der Bestellung angeführte E-Mail-Adresse zu. Ändert sich der Preis oder die Verfügbarkeit der Dienstleistungen, müssen die durch den Kunden gewählten Flugtickets und die mit diesen zusammenhängenden Dienstleistungen durch Flipo nicht ausgestellt werden. In diesem Falle kontaktiert Sie Flipo den Kunden während ihrer Geschäftszeiten möglichst schnell, teilt ihm die Situation mit und bietet ihm Lösungsmöglichkeiten an. Für den Fall, dass dem Kunden keine der angebotenen Alternativen passt, wird Flipo die gesamte erhaltene Zahlung sofort auf die gleiche Weise an den Kunden zurücksenden, die der Kunde für die Zahlung verwendet hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Ersatz des Schadens, der ihm im Zusammenhang mit der Nichtausstellung der Flugtickets in Folge dieser Sachverhalte entstanden ist.

5. Der Kunde ist verpflichtet, immer vor der Zahlung der ausgewählten Tickets und der anderen dazu in einer Online- oder Offline-Bestellung angeführten Dienstleistungen zu überprüfen, ob alle angeführten Angaben richtig, vollständig und fehlerlos sind, und das insbesondere:

- 1) Vorname und Nachname, Geschlecht aller Fluggäste
- 2) Hinflug- und Rückflugort sowie auch evtl. Umsteigeorte
- 3) Hinflug- und Rückflugdatum
- 4) Flugzeiten inkl. Umsteigezeiten (es werden immer die Uhrzeiten der aktuellen Zeitzone des angeführten Orts angeführt, beim Abflug und der Ankunft der jeweiligen Flüge)
- 5) das gewählte Billig-Luftfahrtunternehmen
- 6) Telefon- und E-Mail-Kontakt eines gewählten Fluggastes
- 7) Geburtsdatum aller Fluggäste, falls angeführt
- 8) sonstige Daten betreffend z. B. die im Flugticket bei den einzelnen Fluggästen inkludierten Gepäckauswahl u.a.
- 9) die Auswahl weiterer Dienstleistungen zum Flugticket wie z. B. Reiseversicherung u. a.
- 10) Angaben aus dem gültigen Reisedokument, wenn dies für die erfolgreiche Erstellung der Reservierung bzw. des Kaufs des Flugtickets erforderlich ist.

6. Es ist notwendig, alle persönlichen Daten wahr und richtig auszufüllen. Diese Informationen dienen zur Identifizierung des Kunden und seiner Reservierung während der weiteren Kommunikation. Bei allfälligen Unstimmigkeiten hat der Kunde Flipo schriftlich per E-Mail oder telefonisch zu kontaktieren. Als Unrichtigkeit werden falsch angeführter Vor- und Nachnamen und Geschlecht, bzw. als Nachnamen angeführter Vornamen und umgekehrt oder der Eintrag des akademischen Grads betrachtet. Fordert die Fluggesellschaft für die Ausstellung des Flugtickets die Ergänzung weiterer Dokumente (Reisepass-, Personalausweisnummer, Nummer der Flugmeilenkarte einer konkreten Fluggesellschaft, Kopie des Personalausweises, Kopie des Reisepasses, Kreditkartennummer), wird der Kunde darüber telefonisch oder per E-Mail an die angegebene E-Mailadresse bzw. Telefonnummer informiert. Mit dem Ausfüllen der Angaben und dem Abschluss der Bestellung ist der Kunde über die Bereitstellung der personenbezogenen Daten zwecks Ausstellung des Flugtickets und der damit verbundenen Dienstleistungen informiert. Bei Angabe unwahrer bzw. unvollständiger Angaben behält sich Flipo das Recht auf Erstattung allfälliger, durch die Anführung unwahrer Angaben verursachter Schäden in voller Höhe vor. In diesem Fall trägt Flipo keinerlei Verantwortung für die Schäden, die dem Kunden in Folge der Bereitstellung unwahrer oder unvollständiger Angaben entstehen könnten.

7. Hat sich der Kunde entschieden, die von ihm gewählten Flugtickets der Billig-Luftfahrtunternehmen und die mit diesen zusammenhängenden Dienstleistungen zu kaufen, wählt er aus den zugänglichen Zahlungsarten aus und bezahlt die gewählten Leistungen mit der entsprechenden Gesamtsumme.

8. Billig-Luftfahrtunternehmen ermöglichen in der Regel keine Flugticketreservierung, deshalb ist die umgehende erfolgreiche Bezahlung

der Gesamtsumme der im Rahmen der Online-Bestellung getätigten Bestellung als deren letzter Schritt Bedingung für den Flugticketkauf.

9. Wird die Zahlung dem Konto von Flipo sofort bei der Online-Bestellung und rechtzeitig gutgeschrieben, werden die Flugtickets und die mit diesen zusammenhängenden Dienstleistungen nach der Prüfung ihrer Verfügbarkeit bei der Anbietern für den Kunden ausgestellt/gekauft und per elektronischer Post an die in der Bestellung angegebene E-Mailadresse zugeschickt. Die Flugtickets werden spätestens 14 Tage vor dem Abflug zugeschickt. Mit diesem Sachverhalt hat der Kunde bei der Bestellung der Flugtickets und der Dienstleistungen, und zwar vor allem bei der Wahl der Flugverbindung, zu rechnen und den Kauf so zu durchzuführen, damit er die angeführten Flugticket nutzen und rechtzeitig den Check-in durchführen kann. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Ersatz des Schadens, der ihm im Zusammenhang mit der Nichtberücksichtigung der angeführten Sachverhalte entstanden ist. Aus technischen Gründen, ist es nicht möglich, Flugtickets am Abflugtag online zukaufen. Wenn Sie auch innerhalb von 24 Stunden ab dem Empfang der E-Mail über die erfolgreiche Zahlung von uns keine E-Mail mit der Bestätigung des Kaufs von Flugticket mit dem Buchungscode nicht erhalten, empfehlen wir Ihnen dringend, sich mit unserem Kundenservice sofort in Kontakt zu setzen.

10. In Ausnahmefällen, wenn es bei der Online-Bestellung zu einem technischen Ausfall auf der Website des Billig-Luftfahrtunternehmens kommen kann oder wenn der Kunde bei der Online-Bestellung und der sofort aus diese folgenden Zahlung die maximale Zeit nicht einhält, durch die die Durchführung der Zahlung limitiert ist, weiterhin wenn während der Online-Bestellung das Preisniveau der Flugtickets ausverkauft wird oder ein begründeter Verdacht besteht, dass es zum Missbrauch der Kreditkarte gekommen ist, mit welcher der Kunde das Flugtickets bezahlt u.a., müssen die durch den Kunden gewählten Flugtickets und die damit verbundenen Dienstleistungen durch die Firma Flipo nicht ausgestellt /gekauft sein. In diesem Fall wird der Kunde von Flipo möglichst schnell kontaktiert, über die Situation informiert und es werden ihm Lösungsmöglichkeiten angeboten. Sagt dem Kunden keine der angebotenen Alternativen zu, zahlt Flipo die ganze erhaltene Zahlung dem Kunden zurück auf das Konto, von welchem die entsprechende Flugticketbestellung bezahlt wurde. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Ersatz des Schadens, der ihm im Zusammenhang mit der Nichtausstellung der Flugtickets in Folge dieser Ausnahmeumstände entstanden ist.

### **III. Änderungen, Stornierung und Rückerstattung von Flugtickets von Billigluftfahrtunternehmen**

1. Nach Ausstellung des Flugtickets unterliegen alle Änderungen betreffend die Flugtickets von Billigluftfahrtunternehmen und Stornierungen dieser Flugtickets den Tarifbedingungen, die durch die Billigfluggesellschaft zu dem gegenständlichen Flugticket festgelegt sind, über die sich der Kunde vor der Bezahlung und Ausstellung des

Flugtickets in Kenntnis zu setzen hat. Die Bedingungen sind auch immer während der Online-Bestellung der Flugtickets zugänglich.

2. Die Flugticketbedingungen liefert direkt der Billigluftfahrtunternehmen mit Ausnahme einiger Billig-Flugunternehmen ausschließlich in Englisch. Es ist nicht möglich, diese des Kunden in Slowakisch oder in einer anderen Sprache abzubilden. Versteht der Kunde diese Bedingungen nicht oder wurden sie ihm nicht abgebildet, empfehlen wir ihm, noch vor Bezahlung der Bestellung unseren Kundenservice zu kontaktieren.

3. Die Änderungs- und Stornierungsbedingungen sind zu jedem Flugticket gesondert festgelegt und können seitens der Firma Flipo nicht beeinflusst werden. Flugtickets von Billigluftfahrtunternehmen in grundsätzlich nicht rückerstattbar.

4. Änderungen und Stornierungen seitens des Kunde zu bereits ausgestellten Flugtickets von Billigluftfahrtunternehmen können in der Regel direkt durch das Billigluftfahrtunternehmen erfolgen, bei dem der Kunde das Flugticket gekauft hat, oder durch die Firma Flipo, je nachdem, welche Möglichkeit der Kunde wählt. Bei zweifeln kann sich der Kunde an den Kundenservice von Flipo wenden, wo für ihn die Möglichkeit der Vornahme der Änderung oder Stornierung geprüft wird.

5. Soll die Änderung oder Stornierung eines ausgestellten Flugtickets durch Flipo erfolgen und betrifft dies nur einen Fluggast, ist nur der konkrete Fluggast berechtigt, diese Änderung oder Stornierung zu beantragen. Beantragt die Änderung oder Stornierung eine andere Person, bzw. betrifft die Änderung oder Stornierung mehrere, auf dem Flugticket angeführte Personen, kann eine beliebige Änderung oder Stornierung von bereits ausgestellten Flugtickets nur eine Person beantragen, die zu Vornahme der Änderung oder Stornierung des ausgestellten Flugtickets berechtigt ist, und zwar mit Hinsicht auf den Sachverhalt, dass sie der gesetzliche Vertreter der betroffenen Personen ist oder von dieser zur Vornahme dieser Änderung oder Stornierung des ausgestellten Flugtickets berechtigt wurde oder ihr Recht zur Vornahme der Änderung oder Stornierung des ausgestellten Flugtickets aus arbeitsrechtlichen Vorschriften, bzw. anderen Rechtsvorschriften schließt. Hat Flipo einen Verdacht oder erfährt Flipo von dem Sachverhalt, dass diese Person die angeführte Berechtigung zur Vornahme der Änderung oder Stornierung des ausgestellten Flugtickets von irgendeiner betroffenen Person, die zur Nutzung des Flugtickets und der mit diesem verbundenen Dienstleistungen des Billigluftfahrtunternehmen berechtigt ist, nicht hat, ist Flipo berechtigt, die Vornahme dieser Änderung oder Stornierung der ausgestellten Flugtickets abzulehnen.

6. Flipo berechnet für allfällige Änderungen und Stornierungen auf bereits ausgestellten Flugtickets auf Antrag des Kunden eine Bearbeitungsgebühr, die gemäß dem aktuellen Gebührentarif der AGB Teil E berechnet wird.

7. Die Servicegebühr von Flipoist bei der Stornierung von Flugtickets nicht rückerstattbar, und dies auch dann nicht, wenn es zur Stornierung oder Änderung der Flüge seitens des Billigluftfahrtunternehmens

gekommen ist.

8. Wenn Flipo die Änderung auf den Flugtickets der Billigluftfahrtunternehmen vornehmen kann und um die Vornahme der Flugänderung durch den Kunden innerhalb von weniger als 48 Stunden vor dem zu ändernden oder neuen Flug angesucht wird, bei dem die Änderung erfolgen soll, ist es erforderlich, alle Gebühren in Verbindung mit dieser Änderung an Flipo so zu bezahlen, dass sie spätestens bis zum Fälligkeitstermin dem Konto gutgeschrieben werden, der in den per E-Mail zugeschickten Zahlungsanweisungen angeführt ist. Schafft es der Kunde nicht, die Gebühren so zu bezahlen, damit er diesen Termin erfüllt, muss die Änderung durch Flipo nicht vorgenommen werden. In diesem Fall kann der Kunde die Änderung nur direkt bei der Billigluftfahrtunternehmen beantragen, welches den betreffenden Flug durchführt – wenn sich der Kunde nicht sicher ist, ob die Zahlung zu den mit der Änderung verbundenen Gebühren der Firma Flipo rechtzeitig eingegangen ist, kann er sich bei Flipo darüber informieren. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Ersatz des Sachadens, der ihm im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung des Fälligkeitstermins für die Vornahme der Änderung auf den Flugtickets entstanden ist.

9. Kann Flipo die Stornierung der Flugtickets von Billigfluggesellschaften vornehmen und wurde die Stornierung aufgrund eines ordnungsgemäß ausgefüllten, unterzeichneten und rechtzeitig zugestellten Stornierungsformulars mittels elektronischer Post an [info@flipo.at](mailto:info@flipo.at) oder schriftlich an die Adresse Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika zugestellt, wird die Stornierung gemäß den Bedingungen der zu stornierenden Flugtickets vorgenommen.

10. Wenn Flipo die Stornierung von Flugtickets von Billigfluggesellschaften vornehmen kann und der Grund für die Stornierung des Flugtickets ein schwerwiegender Grund (z. B. Tod des Fluggastes, dessen nahestehender Person) ist, empfiehlt Flipo, dass der Kunde zusammen mit dem Formular auch die Unterlagen zustellt, die auf dem zugeschickten Stornoformular angeführt sind (amtlich beglaubigte Kopie des Sterbeurkunde, den ärztlichen Bericht in Englisch usw.). Diese werden zusammen mit seinem Stornierungsantrag an das Billigluftfahrtunternehmen geschickt, welches den Fall individuell beurteilen kann und dem Kunden einen Betrag auch über den Rahmen der offiziellen Bedingungen hinaus erstatten kann. Flipo haftet nicht für die individuelle Vorgehensweise in den betreffenden Fällen und für die Rückerstattung eines erhöhten Betrages. Liefert der Kunde die geforderten Nachweise nicht, haftet Flipo nicht dafür, dass bei der Fluggesellschaft die individuelle Beurteilung beantragt wird.

11. Nach Zustellung der kompletten Unterlagen für die Stornierung des Flugtickets (des Stornierungsformulars, ggf. des ärztlichen Berichts in Englisch, der Sterbeurkunde u.a.) erfolgt die administrative Bearbeitung im Rahmen der Firma Flipo und bei dem Billigluftfahrtunternehmen. Das Billigluftfahrtunternehmen überweist in der Regel den zurückerstatteten Betrag an Flipo, bzw. falls ein Teil des Flugticketpreises an dieses

Luftfahrtunternehmen durch die Kreditkarte des Kunden bezahlt wurde, zahlt es den entsprechenden Betrag auf diese Kreditkarte zurück. Dem Kunden wird mittels elektronischer Post eine Gutschrift zugeschickt. Der Termin der vollständigen Durchführung der Rückerstattung ist durch das Handeln dieses Luftfahrtunternehmens bedingt, im Allgemeinen dauert der gesamte Prozess ungefähr 2 Monate. Beantragt der Kunde die individuelle Beurteilung aus schwerwiegenden Gründen und liefert er die erforderlichen Unterlagen, kann die Erledigung der Stornierung auch einige Monate dauern. Flipo hat keine Möglichkeit, die Dauer dieses Prozesses grundsätzlich zu beeinflussen.

12. Storniert der Kunde ein Flugticket, welches mit Kreditkarte bezahlt wurde, wird die Stornierung des Flugtickets erst nach Bezahlung der entsprechenden Stornogebühr durch den Kunden von Flipo gemäß den Gebührentarif bearbeitet.

13. Das Billigluftfahrtunternehmen hat für Anpassungen seines Flugplans Anspruch aufgrund der Beförderungsbedingungen, über die der Kunde sich vor der Bezahlung und Ausstellung des Flugtickets in Kenntnis zu setzen hat, es ist jedoch verpflichtet, die Fluggäste über diese Änderungen rechtzeitig zu informieren. Entscheidet sich das Billigluftfahrtunternehmen, seinen Flugplan zu ändern und hat diese Tatsache Änderungen auf dem durch den Kunden gekauften Flugticket zur Folge, wird der Kunde durch dieses Luftfahrtunternehmen oder durch die Firma Flipo informiert und es werden ihm Alternativen angeboten. Die Firma Flipo muss nicht über alle Änderungen in den Anpassungen der Flugplans des Billigluftfahrtunternehmens informiert sein, die Einfluss auf das konkrete Flugticket haben und haftet in diesen Fällen nicht für die Rechtzeitigkeit und Genauigkeit der Information. Die Firma Flipo kann diese Änderungen in keinem Fall beeinflussen und haftet nicht für eventuelle, dem Kunden verursachte Schäden, die durch solche Änderungen auf den gekauften Flugtickets verursacht wurden. Dafür haftet in vollem Umfang das entsprechende Billigluftfahrtunternehmen. Informationen über die gemeinsamen Regeln des Systems für Vergütungen und Hilfe für Fluggäste bei Ablehnung des Boardings, bei Stornierung oder großer Verspätung von Flügen, festgelegt durch das Europaparlament und den Rat der Europäischen Union, erhalten Sie unter der Tel.-nr.00 800 67891011 oder in mehreren Sprachen hier: [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en)

#### **IV Weitere wählbare Dienstleistungen zu Flugtickets von Billigluftfahrtunternehmen**

1. Wählbare Dienstleistungen sind zusätzliche, mit den Flügen zusammenhängende Dienstleistungen, die durch die gewählten Billigluftfahrtunternehmen und/oder durch einen beliebigen Dritten angeboten werden, z. B. Aufgabegepäck, Auswahl eines Vorteilssitzplatzes, Priority Boarding, Assistenz für immobile Fluggäste, Beförderung von Sportgeräten u. a. Die Gebühr für die Erbringung der wählbaren Dienstleistungen ist im Flugticket nicht inkludiert. Flipo kann die Erbringung dieser Dienstleistungen nicht garantieren und ist zu deren Vermittlung nicht verpflichtet. Nach individueller

Vereinbarung kann Flipo jedoch bei der Vermittlung dieser Dienstleistungen assistieren, die dem Kunden individuell, in Abhängigkeit von der konkreten Dienstleistung, des Billigluftfahrtunternehmens, dem Flugdatum, Flugziel usw. berechnet werden. Der Kunde ist verpflichtet, im eigenen Interesse an der Erbringung der wählbaren Dienstleistung alle von dem Billigluftfahrtunternehmen angeforderten Unterlagen zu liefern.

2. Billigluftfahrtunternehmen ermöglichen dem Kunden in der Regel nicht, ein spezielles Essen im Voraus zu beantragen, da im Preis des Flugtickets weder Essen noch Getränke während des Fluges enthalten sind und diese nur gegen die durch dieses Billigluftfahrtunternehmen festgelegten Preise direkt an Bord des konkreten Fluges gekauft werden können.

3. Billigluftfahrtunternehmen befördern in der Regel keine Tiere, eine Ausnahme können jedoch Assistenzhunde und anderen, durch das konkrete Luftfahrtunternehmen spezifizierte Tiere.

4. Wir empfehlen dem Kunden, die Abflugzeiten auf dem ausgestellten Flugticket direkt bei dem Billigluftfahrtunternehmen oder unter der Tel.-nr. [+43 720 815 787](tel:+43720815787) während der Geschäftszeiten des Kundenservices zu überprüfen und zwar 3 Tage vor jedem geplanten Abflug für den Fall, wenn das Luftfahrtunternehmen Flüge ändert oder storniert. Außer den Geschäftszeiten des Kundenservices können die Flüge direkt bei dem konkreten Luftfahrtunternehmen überprüft werden.

#### **IV. Allgemeine Bedingungen für den Verkauf von Kombi-Flugtickets**

1. Kombi-Flugtickets – Zusammenfassung mehrerer einzelner Flugtickets (siehe unter Abschnitt A Allgemeine Bedingungen für den Flugticketverkauf, Art. I. Definitionen), die nicht als „Multistopp-Flugticket“ gekennzeichnet ist. Die einzelnen Flüge sind Bestandteil derselben Reiseroute, wobei der Reisende einzelne Beförderungsverträge mit jeder der betreffenden, auf den Flugtickets angeführten Fluggesellschaft abschließt. Jeder durch die Kombi-Flugtickets umfasste Beförderungsvertrag unterliegt den eigenen tariflichen und vertraglichen Bedingungen der einzelnen Fluggesellschaften, deren Flüge die Flugtickets enthalten. Die enthaltenen Flüge können sowohl von Billigfluggesellschaften als auch von anderen, sog. klassischen Fluggesellschaften betriebene Flüge sein oder eine Kombination von beiden. Die Kombi-Tickets werden unter Verwendung einer speziellen Technologie zur Kombination von Flügen erstellt, die herkömmliche Fluggesellschaften nicht anbieten.

2. Dieser Abschnitt der AGB stellt eine spezielle Regelung der Bedingungen für die Bestellung, den Verkauf von Kombi-Flugtickets, für die Rechte und Pflichten der Reisenden, die diese Tickets erworben haben, sowie für den Service durch Flipo nach dem Kauf, für Änderungen und Stornierungen dar. Für Fälle, die nicht durch diese tariflichen Bedingungen geregelt sind, gelten in angemessener Weise und unter Berücksichtigung der Besonderheiten der betreffenden Flugtickets die

übrigen Abschnitte der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, vor allem die Bestimmungen für Flugtickets (z.B. Abschnitt A, Abschnitt E, Abschnitt F u.Ä.)

3. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass für die vertragliche Bindung zwischen dem Reisenden und dem jeweiligen Beförderungsunternehmen, das den betreffenden Flug, der an diese Flugtickets gebunden ist, gewährleistet, die spezifischen Vertragsbedingungen des betreffenden Beförderungsunternehmens gelten. Der Reisende ist verpflichtet, diese Vertragsbedingungen noch vor dem Abschluss eines Beförderungsvertrags zwischen ihm und dem betreffenden Beförderungsunternehmen zur Kenntnis zu nehmen – Flipo stellt diese Vertragsbedingungen zur Verfügung. Umfassen die Flugtickets Flüge, die von verschiedenen Beförderungsunternehmen gewährleistet werden, ist der Reisende verpflichtet, die Vertragsbedingungen aller Beförderungsunternehmen, deren Flüge in dem Ticket enthalten sind, zur Kenntnis zu nehmen.

4. Kombi-Flugtickets können über die Suchmaschine auf der Webseite Flipo gefunden werden, besonders über die Standard-Suchmaschine auf der Homepage sowie über den Kalender im Abschnitt „Flugtickets im Angebot“. Das Angebot der Kombi-Flugtickets kann nicht für alle von dem Reisenden ausgewählten Flugverbindungen gewährleistet werden. Der Reisende kann nur aus dem Angebot aktuell verfügbarer Kombi-Flugtickets wählen. Auf Grundlage der Buchung und Bezahlung dieser Flugtickets überträgt der Reisende Flipo die Vermittlung des Abschlusses eines Beförderungsvertrags zwischen den in der Buchung als Reisende angeführten Personen sowie den ausgewählten Fluggesellschaften. Jeder einzelne Beförderungsvertrag ist erst mit der Annahme des Abschlussangebots durch die betroffene Fluggesellschaft abgeschlossen. Aufgrund der Beschaffenheit dieser Flugtickets und der Kombination von Flügen verschiedener Fluggesellschaften, die nicht über gemeinsame Buchungssysteme vernetzt sind, behält sich Flipo das Recht vor, das allgemeine Angebot dieser Flugtickets zu ändern oder zurückzuziehen, wenn das Angebot durch eine der Fluggesellschaften geändert wird. Flipo garantiert ebenfalls nicht, dass das Abschlussangebot eines Beförderungsvertrags durch die Fluggesellschaften angenommen wird. In solchen Fällen informiert Flipo den Reisenden darüber und versucht, ihm alternative Möglichkeiten vorzuschlagen. Hat der Reisende diese Flugtickets bereits bezahlt und ist keine der vorgeschlagenen Alternativen für ihn zufriedenstellend, erstattet Flipo dem Reisenden den von ihm bezahlten Betrag, ohne dass es zu einem Kauf von Kombi-Flugtickets kommt.

5. Nach dem erfolgreichen Abschluss aller Beförderungsverträge, die durch die Kombi-Flugtickets umfasst sind, werden für den Reisenden Buchungsnummern für die einzelnen Flugtickets erstellt, unter denen sie bei den Beförderungsunternehmen sowie bei Flipo erfasst werden. Diese Buchungsnummern werden dem Reisenden zusammen mit dem Steuerbeleg, dem E-Ticket und mit weiteren Dokumenten an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse zugestellt.

6. Der Reisende hat die Möglichkeit, zusätzlich zu den Kombi-Flugtickets den Premium-Unterstützungsservice zu buchen. Dieser umfasst die folgenden Zusatzleistungen im Zusammenhang mit dem Flugverkehr: a) Längere Erreichbarkeit des Kundenservice über eine Anruf-Schaltfläche (siehe Abschnitt D, Nr. IX. Abs. 1. a); b) 100% Nachlass auf die Flipo-Servicegebühr für den Online-Check-in, sofern dieser durch die Fluggesellschaft für den betreffenden Flug zugelassen wird (siehe Abschnitt D, Nr. IX. Abs. 1. c).

7. Bucht der Reisende zu den Kombi-Tickets den Premium-Unterstützungsservice hinzu, ist er verpflichtet, Flipo die sog. APIS-Angaben (siehe Definition unter Abschnitt A Nr. I. Pkt. 11. dieser AGB) bezüglich jedes auf den Flugtickets angeführten Reisenden bis spätestens 3 Tage vor dem Abflug zuzusenden. Wurden die Flugtickets weniger als 3 Tage vor dem Abflug gekauft, ist der Reisende verpflichtet, Flipo diese Daten unmittelbar nach Erhalt der Buchungsnummern der einzelnen Flugtickets auf elektronischem Wege zuzusenden. Für Flugtickets mit kostenpflichtigem Check-in sendet Flipo dem Reisenden die Bordkarten (Boarding Passes) auf elektronischem Wege bis spätestens 12 Stunden vor jedem Abflug zu, sodass der Reisende sie für alle Reisenden ausdrucken und am Flughafen vorlegen kann. Ist der Check-in am Flughafen für die betreffenden Fluggesellschaften kostenlos, sendet Flipo dem Reisenden im gleichen Zeitraum elektronische Flugtickets zu, die jedoch nicht als Bordkarte dienen, d.h. der Reisende muss für die betreffenden Flüge am Flughafen einchecken. Der Reisende ist verpflichtet, Flipo die APIS-Angaben auch dann zuzusenden, wenn in den Kombi-Flugtickets ein anderer Flug als ein von einer Billigfluggesellschaft betriebener enthalten ist. Sendet der Reisende die APIS-Angaben aller Reisenden nicht rechtzeitig zu, wird es nicht nur unmöglich, dass Flipo für ihn den Online-Check-in ausführt, wodurch Kosten für den Check-in am Flughafen entstehen können, es entsteht auch das Risiko, dass die Fluggesellschaft den Reisenden das Boarding ohne Vermittlung eines Ersatzflugs oder einer Kostenrückerstattung verweigert und darüber hinaus die restlichen Flüge des Tickets teilweise oder ganz ohne Anspruch auf eine Kostenrückerstattung für ungenutzte Flüge oder Schadensersatz streicht.

8. Da alle Kombi-Flugtickets aus mehreren separaten Beförderungsverträgen mit verschiedenen Fluggesellschaften und unterschiedlichem Inhalt bestehen, unterliegt bei Interesse an einer Änderung oder einer Stornierung bestimmter Flüge jeder Vertrag seinen eigenen Vertragsbedingungen und hängt von der Fluggesellschaft und den Bedingungen ihrer Tarifklasse ab. Im Zweifel kann sich der Reisende an Flipo wenden, wo die durch ihn gewünschte Änderung (der Abflugzeit /des Abflugdatums/des Reiseziels/der Namen oder Nachnamen eines Reisenden/der Klasse u.Ä.) und ihre Umsetzbarkeit sowie die Höhe der anfallenden Kosten für die Änderung überprüft werden. Flipo erhebt bei einer durch den Reisenden gewünschten Flugticketänderung eine Gebühr gemäß des unter Abschnitt G dieser AGB angeführten Gebührenverzeichnisses. Gleichsam kann sich der Reisende an Flipo wenden, falls er eine Stornierung einiger oder aller Flüge wünscht. Flipo überprüft daraufhin, in welcher Höhe laut den Bedingungen der

Fluggesellschaften Anspruch auf eine Kostenrückerstattung bei einer Stornierung besteht. Flipo erhebt bei einer durch den Reisenden gewünschten Flugticketstornierung eine Gebühr gemäß des unter Abschnitt G dieser AGB angeführten Gebührenverzeichnisses. Bei einer Stornierung/ Änderung eines oder mehrerer der in den Kombi-Flugtickets enthaltenen Flüge bemüht sich Flipo, dem Reisenden eine angemessene Reisealternative zu vermitteln. Ist diese für den Reisenden nicht zufriedenstellend und will er das restliche Flugticket oder die Flugtickets stornieren, wird der restliche Teil der Strecke nur gemäß der Bedingungen der einzelnen Anbieter ersetzt, die die restlichen Flüge ausführen, da die Kombi-Flugtickets aus mehreren separaten Beförderungsverträgen bestehen. Das gilt auch für den Fall, dass die Stornierung/ Änderung aus Gründen vonseiten der Fluggesellschaft verursacht wurde.

9. Die möglichen Maße, das Gewicht, die Anzahl und Art des beförderten Gepäcks kann je nach Beförderungsvertrag, in dem es enthalten ist und von denen mehrere die Kombi-Flugtickets bilden, unterschiedlich sein. Der Reisende ist verpflichtet, sich an die Bedingungen der einzelnen Fluggesellschaften zu halten, inklusive anfallender Gebühren für Übergröße/Übergewicht/eine zu hohe Anzahl oder eine andere Art des beförderten Gepäcks. Flipo führt bei der Buchung und nach ihrem Abschluss stets die strengsten Gepäckbedingungen an, die für die Flüge der durch den Reisenden ausgewählten Flugtickets gelten. Jede Fluggesellschaft, die Flüge dieser Tickets betreibt, kann Gebühren für Zusatzleistungen erheben, die nicht im vom Reisenden bezahlten Preis für den Beförderungsvertrag enthalten sind, was außer Gepäck z.B. die Sitzplatzwahl, eine Mahlzeit o.Ä. betreffen kann. Diese Zusatzleistungen sind optional und deshalb nicht im Standardpreis enthalten, den der Reisende für die Flugtickets bezahlt. Es besteht keine Garantie, dass jede Fluggesellschaft die gleichen Zusatzleistungen anbietet, die sich der Reisende wünscht. Wir empfehlen, weit genug im Voraus nach diesen Leistungen zu fragen, spätestens aber bis 72 Stunden vor dem Abflug des Fluges, zu denen sich der Reisende die Zusatzleistungen wünscht. Werden die gewünschten Leistungen später angefordert, ist es möglich, dass die Anfrage von Flipo nicht rechtzeitig verarbeitet wird und die Leistung erst vor dem Abflug am Flughafen angefragt werden kann, wo die Fluggesellschaft beim Erbringen dieser Leistungen Gebühren erheben kann. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass im Preis für die Kombi-Flugtickets außer dem Standardpreis für alle Flugtickets bis zum Zielflughafen keine weiteren Gebühren enthalten sind, die für den Reisenden unterwegs anfallen können (v.a. Transferkosten zwischen Flughäfen, Visumgebühren, Gebühren für Zusatzleistungen u.Ä.).

10. Für einige Anschlussflüge, die in den Kombi-Flugtickets enthalten sind, ist die Reise bis zum Reiseziel so gewährleistet, dass der Reisende für jeden einzelnen Flug der Strecke bis zum Zielflughafen für jede Richtung eine Bordkarte erhält, die als einzelnes Flugticket gilt. In solchen Fällen nimmt der Reisende zur Kenntnis, dass:

a) jede Teilstrecke der Reise (jeder einzelne Flug) unterschiedlichen Bestimmungen unterliegen kann, vor allem, wenn die Flüge von verschiedenen Gesellschaften betrieben werden.

b) falls der Reisende einen oder mehrere Flüge der Flugtickets nicht nutzen möchte, er in der Regel die übrigen Flüge ohne weitere Gebühren oder Sanktionen nutzen kann. Diese Möglichkeit muss jedoch nicht für klassische Fluggesellschaften (keine Billigfluggesellschaften) gelten, in deren Flugtickets mehrere Flüge enthalten sind. Plant der Reisende, einen oder mehrere der Flüge der Kombi-Flugtickets nicht zu nutzen, ist er verpflichtet, bei Flipo überprüfen zu lassen, ob die übrigen Flüge weiterhin genutzt werden können. Andernfalls ist es möglich, dass die Fluggesellschaft die übrigen Flüge der Tickets teilweise oder ganz ohne Anspruch auf eine Kostenrückerstattung für ungenutzte Flüge oder Schadensersatz streicht.

c) es bei Umstiegen zwischen einzelnen Flügen in der Regel notwendig ist, das eigene aufgegebenes Gepäck (sog. checked baggage) abzuholen und beim entsprechenden Schalter für den Weiterflug aufzugeben, da es sich bei Flügen dieser Flugtickets nicht um gewöhnliche Umstiege zwischen Flugverbindungen handelt, sondern um den Umstieg zu einem anderen, unabhängigen Flug, in manchen Fällen bei einer anderen ausgewählten Fluggesellschaft. Wir empfehlen, sich im Voraus bei Flipo darüber zu informieren, ob das Gepäck zwischen den einzelnen Flügen abgeholt werden muss.

#### **V. Teilweise oder vollständig per Gutschein für die stornierte Reise bezahlte Flugtickets**

Dieser Teil der AGB stellt eine besondere Anpassung der Bedingungen für die Bestellung und den Verkauf von Flugtickets dar, welche ganz oder teilweise per Gutschein für die stornierte Reise bezahlt werden. In Fällen, die nicht durch diese Bedingungen geregelt sind, gelten die entsprechenden übrigen Bestimmungen dieser AGB in Teil A. Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Flugtickets.

Um den Gutschein für die stornierte Reise zu verwenden (ausführlicher in Teil D VIII und Punkt 2 dieser AGB\*\* angegeben), bietet Flipo die Möglichkeit, über das flipo.at-Portal eine Bestellung für Flüge jener Fluggesellschaft zu erstellen, für die der Gutschein für die stornierte Reise bestimmt ist.

Die spezifischen Bedingungen und Möglichkeiten der Verwendung des Gutscheins für die stornierte Reise sind an die von der Fluggesellschaft festgelegten Bedingungen für den Kauf der Produkte gebunden, für die er bestimmt ist.

Der Kunde erstellt die Bestellung auf die übliche Art und Weise und während der Erstellung der Bestellung für bestimmte Flüge stehen ihm die Beförderungsbedingungen (rules) zur Verfügung. Wenn bei der Zahlung mit Gutschein für eine stornierte Reise die Beförderungsbedingungen eines bestimmten Flugtickets von denen abweichen, die dem Kunden bei der Erstellung einer Bestellung zur Verfügung stehen, sendet Flipo die neuen Beförderungsbedingungen an

die E-Mail-Adresse des Kunden, die für das ausgewählte Flugticket gültig sind. Für weitere ausführliche Informationen zu den Beförderungsbedingungen, falls Sie mit einem Gutschein für eine stornierte Reise bezahlen, empfehlen wir Ihnen, sich an unseren Kundendienst zu wenden.

Wenn die Reservierung der in der Bestellung aufgeführten Produkte zum Zeitpunkt der Erstellung der Bestellung nach Auswahl des Gutscheins für die stornierte Reise als Zahlungsmethode nicht bestätigt wird, dann wird der Wunsch des Kunden nach der Bestellung von Produkten vor dem Kauf der bestellten Dienstleistungen und Produkte individuell bei der Fluggesellschaft geprüft, um sicherzustellen, dass die Bedingungen eingehalten werden und der Gutschein für die stornierte Reise verwendet werden kann.

Wenn der Kunde die Zahlungsmethode erst nach Absendung der Reservierungsbestätigung auf Gutscheinzahlung für die stornierte Reise umstellt, kann diese in der Bestellung aufgeführte Produktreservierung storniert werden.

Nachdem Flipo die Anfrage des Kunden und die Bedingungen für die Verwendung des Gutscheins für die stornierte Reise überprüft hat, werden dem Kunden die Beförderungsbedingungen, die für das mit dem Gutschein für die stornierte Reise teilweise oder vollständig bezahlte Flugticket gültig sind, per E-Mail zugesendet. Der Gutschein für eine stornierte Reise kann weder zur Zahlung einer Servicegebühr oder einer anderen Flipo-Gebühr noch für eine Reiseversicherung usw. verwendet werden. Nach Abzug der Zahlung per Gutschein für die stornierte Reise, wird dem Kunden der Betrag des Zuschlags für die Zahlung mit einer anderen verfügbaren Zahlungsmethode quantifiziert (ausführlicher in Teil E II Punkt 1 dieser AGB angegeben).

Für den Fall, dass der Kunde mit den Beförderungsbedingungen einverstanden ist, wird Flipo alle Anstrengungen unternehmen, um die vom Kunden bestellten Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen. Der Vertrag wird nur durch Ausstellung/Kauf eines Flugtickets bei einem bestimmten Luftfahrtunternehmen geschlossen, worüber der Kunde per E-Mail informiert wird. Die aktuellen Vertragsbedingungen finden Sie direkt auf der Website des jeweiligen Anbieters. Grundsätzlich wirkt Flipo in diesem Prozess nur als Zahlungspunkt, an dem der Kunde den Gesamtkaufpreis des Flugtickets an Flipo übermittelt und Flipo anschließend den Preis an das Luftfahrtunternehmen zahlt, dessen Dienste der Kunde ausgewählt hat. Flipo haftet nicht für etwaige Schäden, die dem Kunden aufgrund von Nichterfüllung des Transports durch die Fluggesellschaft oder eine andere Partei entstehen. Die Fluggesellschaft ist für diese als Luftfahrtunternehmen voll verantwortlich.

Falls der Kunde mit den aktuellen Beförderungsbedingungen nicht einverstanden ist, wird ihm der volle, durch die verwendete Zahlungsmethode bezahlte Betrag, zurückerstattet.

Bis zum Zeitpunkt der Übermittlung der Kaufbestätigung des Flugtickets ist dem Kunden der Abschluss eines Transportvertrags für die

ausgewählte Flugverbindung oder deren Preis, der sich ändern kann, nicht garantiert.

spät na začiatok

## B. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON REISEN UND VERBUNDENE LEISTUNGEN IM TOURISMUS

### I. Begriffserklärungen

**1. RV** – Reiseveranstalter

**2. RV Flipo** – die Handelsgesellschaft und der Reiseveranstalter pelicantravel.com s.r.o. mit Sitz in Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, ID-Nr.: 35 897 821, ein im HR Stadtgericht Bratislava III Abteilung SRO, Einlage Nr. 32895/B eingetragenes Unternehmen

**3. Reisender** – eine natürliche Person, die einen Reisevertrag abschließt oder der aufgrund eines abgeschlossenen Reisevertrags Leistungen im Tourismusbereich zu erbringen sind. Alle Personen, die unter diese Definition fallen, haften gesamtschuldnerisch für die Erfüllung ihrer Pflichten, die aus dem Reisevertrag entstehen.

**4. Gesetz über Pauschalreisen** – Gesetz Nr. 170/2018 Z. z. über Pauschalreisen, verbundene Leistungen im Tourismusbereich, einige Geschäftsbedingungen im Tourismusbereich und über die Änderung und Ergänzung einiger Gesetze.

**5. Reisevertrag** – ordnungsgemäß abgeschlossener Vertrag zwischen der RV und dem Reisenden, dessen Vertragsgegenstand der Kauf einer Reise zu einem vereinbarten Preis ist. Als ordnungsgemäß abgeschlossener Reisevertrag im durch den vorangegangenen Satz definierten Sinne gilt auch ein durch einen gesetzlichen oder bevollmächtigten Vertreter des Reisenden ordnungsgemäß ausgefüllter und unterschriebener Vertrag. Bestandteile des Reisevertrags sind sowohl die vorliegenden AGB als auch sämtliche schriftlichen Unterlagen und Informationen, die der Reisende von der RV erhält oder auf Basis derer der Reisende einen Vertrag abschließt, inklusive genauerer Informationen zur Reise, zum Aufenthalt oder der erworbenen Leistungen und den auf der Webseite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) angeführten Informationen.

### II. Erwägungsgrund

1. Der RV Flipo betreibt auf der Domain <https://www.flipo.at/de/pauschalreisen-alle/alle-pauschalreisen/> ein IT-System, in dem Informationen zu ausgewählten, aktuell verfügbaren Leistungen im

Tourismusbereich angeführt sind. Für Leistungen, die gemäß des Gesetzes über Pauschalreisen als Reisen oder verbundene Leistungen im Tourismusbereich gelten, gelten die AGB für den Verkauf von Reisen und verbundenen Leistungen im Tourismusbereich.

2. Informationen zu den Leistungen und deren Kombinationen stellen die einzelnen Anbieter der Reiseleistungen zur Verfügung (Beförderungsunternehmen, Luftfahrtunternehmen, Beherbergungsbetriebe, andere Reiseveranstalter u.ä. ). Diese Informationen umfassen vor allem, aber nicht ausschließlich, Angaben zum Preis, zur Verfügbarkeit und zu verfügbaren Klassen. Der RV Flipo stellt die Informationen so dar, wie er sie von den einzelnen Anbietern erhalten hat, wobei er nur bei Reisen, die er selbst anbietet, für die Richtigkeit der Angaben haftet.
3. Die Informationen zu den Leistungen und deren Kombinationen werden laufend aktualisiert, in der Regel mehrmals täglich während der Betriebszeiten des RV Flipo. Im Zeitraum seit der letzten Aktualisierung können einige der Informationen, z.B. zur Verfügbarkeit einer Leistung, d.h. bezüglich verfügbarer Plätze im Transportmittel oder eines freien Hotelzimmers in der entsprechenden Preiskategorie, nicht aktuell sein und geändert werden.
4. Kombinationen von Leistungen sind als solche dem Angebot entsprechend für den direkten Verkauf bestimmt, d.h. die Buchung einzelner Teilleistungen einer Reise (Transport, Unterkunft u.ä.), die dieses Angebot bilden, ist nicht möglich.
5. Bei Reisen, die der RV Flipo als sog. Reisevermittler anbietet, d.h. er bietet Produkte und Leistungen anderer Reiseveranstalter an, informiert er den Reisenden darüber, dass es sich um eine Reise handelt, die von einem anderen Reiseveranstalter durchgeführt wird, mit welchem der Reisende einen Reisevertrag abschließt. Dieser Reisevertrag wird somit zwischen dem Reisenden und einem anderen Reiseveranstalter als dem RV Flipo abgeschlossen. Die Verantwortung für die Produkte und Leistungen, ebenso wie die Einhaltung der rechtlichen Pflichten des Reiseanbieters trägt in solchen Fällen der Reiseveranstalter, um deren Produkte und Leistungen es sich handelt, wobei der Reisevertrag auch den AGB dieses Reiseveranstalters entspricht, worauf der RV Flipo keinen Einfluss hat.
6. Die Person, die als Reisender oder als Vertretung des Reisenden den Reisevertrag unterschreibt, bestätigt damit, dass sie durch Gesetz oder Bevollmächtigung berechtigt ist, im Namen des Reisenden diesen Vertrag abzuschließen und dass, falls der Vertrag für eine andere Person abgeschlossen wird, diese ihre Zustimmung zur Teilnahme an der Reise gegeben hat. Eine solche Person bestätigt, dass sie die Zustimmung für die Verarbeitung personenbezogener Daten der betreffenden Person erhalten hat und sie über die Verarbeitungsbedingungen gemäß dieses Vertrags informiert hat. Die gesamte zur Reisevertragserfüllung notwendige Kommunikation wird mit der Person, die als Vertretung des Reisenden oder als Reisender agiert, geführt.

### III. Reisebuchung

1. Die Buchung einer Reise kann der Reisende wie folgt durchführen:
  - a) durch Ausfüllen und Absenden des online-Buchungsformulars auf der Webseite Flipo
  - b) durch Senden einer E-Mail zur verbindlichen Buchung einer konkreten ausgewählten Reise an die Adresse [urlaubsreisen@flipo.at](mailto:urlaubsreisen@flipo.at);
  - c) als telefonische verbindliche Buchung einer konkreten ausgewählten Reise unter der Nummer +43 720 815 787; oder
  - d) persönlich in der Zentrale des RV Flipo
2. Der RV Flipo bestätigt den Eingang der Buchung per E-Mail an die Kontaktadresse, die in der Buchung angeführt wurde und fordert den Reisenden auf, die Bedingungen für den Vertragsabschluss zu erfüllen, sofern diese noch nicht erfüllt wurden. Ebenso wird der Reisende über die Erstellung einer Buchungsverwaltung auf der Webseite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) informiert, wo er seine Buchung überprüfen kann und wo wichtige Unterlagen abrufbar sind.
3. Mit dem Absenden einer Buchung bestätigt der Interessent, dass:
  - a) er die AGB des RV Flipo zur Kenntnis genommen hat und diesen zustimmt;
  - b) er die Bedingungen der Anbieter der einzelnen Reisetelleistungen (v. a. Transport, Unterkunft) zur Kenntnis genommen hat und diesen zustimmt;
  - c) er die Bedingungen für die Teilnahme an der Reise erfüllt; und
  - d) dass er über die Verarbeitung personenbezogener Daten, deren Angabe für den Vertragsabschluss unausweichlich ist, und über deren Weitergabe an die Anbieter der einzelnen Reisetelleistungen in einem für den Kauf und die Erbringung dieser Leistungen notwendigen Ausmaß in Kenntnis gesetzt ist.
4. Der Reisende haftet voll für die Vollständigkeit und Richtigkeit der in der Buchung angegebenen Informationen. Die obigen Bestimmungen gelten auch für Informationen zu anderen Reisenden, für die der Vertrag abgeschlossen werden soll.
5. Der RV Flipo behält sich das Recht vor, eine Buchung abzulehnen, falls diese offensichtlich fehlerhaft ist, fehlerhafte oder unvollständige Informationen enthält und der Reisende diese auch innerhalb einer Nachfrist nicht richtigstellt.
6. Eine Buchung stellt einen Vorschlag für einen Reisevertragsschluss dar, welcher die gebuchte Reise zum Gegenstand hat.

#### IV. Der Reisevertrag

1. Der Reisevertrag entsteht mit der Annahme des Vorschlags für einen Reisevertragsschluss des Reisenden durch den RV Flipo.
2. Der RV Flipo nimmt diesen Vorschlag spätestens am auf jenen Tag folgenden Werktag, an welchem die Bedingungen für den Reisevertragsschluss seitens des Reisenden erfüllt wurden, an.
3. Der RV Flipo nimmt den Reisevertragsvorschlag an, wenn alle folgenden Bedingungen zugleich erfüllt sind:
  - a) der Reisende hat alle Informationen angegeben, die für den Reisevertragsschluss und die Erbringung aller Teilleistungen der Reise notwendig sind;
  - b) der Reisende hat den AGB des RV Flipo sowie den für alle Teilleistungen der Reise gültigen Bedingungen der Anbieter dieser Reiseleistungen zugestimmt; und
  - c) der Reisende hat die Anzahlung in Höhe von 100 % des Reisepreises in der in der zugesandten Bestellung angegebenen Weise und innerhalb der darin festgelegten Frist sowie gemäß den von Flipo in der Bestellbestätigung mitgeteilten Anweisungen geleistet.
4. Der RV Flipo kann den Reisevertragsvorschlag auch dann annehmen, wenn die unter Punkt 3., Abschnitt c) dieses Artikels angeführten Bedingungen nicht erfüllt sind, jedoch mit dem Reisenden eine andere Frist und/oder Zahlungsart für die Reisekosten vereinbart wurden.
5. Als Tag des Zahlungsabschlusses gilt der Tag, an dem die Gutschrift der Summe auf das Konto des RV Flipo erfolgt. Falls die Gutschrift der Reisekosten auf das Konto des RV Flipo erst nach Ende ihrer Betriebszeiten erfolgt, welche auf der Webseite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) angeführt sind, gilt der darauffolgende Werktag als Tag des Zahlungsabschlusses. Falls die eingegangene Zahlung aufgrund fehlerhafter oder fehlender Kennzeichnung nicht identifiziert werden kann, gilt jener Tag als der des Zahlungsabschlusses, an dem die Zahlung richtig zugeordnet werden konnte.
6. Der RV Flipo schließt in den folgenden Fällen keinen Reisevertrag ab:
  - a) der Reisende erfüllt die Vertragsabschlussbedingungen gemäß Punkt 3 nicht; oder
  - b) die Erfüllung der Bedingungen erfolgt zu einem Zeitpunkt, zu dem die durch den Reisenden ausgewählte Reise auf dem angefragten Preisniveau ausgebucht ist.
7. Falls kein Reisevertrag abgeschlossen wird, informiert der RV Flipo den Reisenden ehe baldigst über diesen Umstand und refundiert ohne

unnötige Verzögerung die mit der Buchung verbundenen erhaltenen Finanzmittel, sofern nicht anders vereinbart.

8. Der RV Flipo übermittelt dem Reisenden spätestens bis Ende des auf den Reisevertragsschluss folgenden Werktags auch folgende Unterlagen:

- a) die Bestätigung des Reisevertragsschlusses
- b) etwaige weitere Informationen zur Reise
- c) eine Rechnung

9. Dem Reisenden werden auch weitere wichtige Unterlagen und Dokumente verfügbar, die in der Buchungsverwaltung aufrufbar sind und von wo sie heruntergeladen werden können, worüber der Reisende per E-Mail informiert wird.

10. Unterlagen, die zur Inanspruchnahme der in der Reise umfassten erworbenen Leistungen (Flugticket, Unterkunftsvoucher, u.ä.) berechtigen, macht der RV Flipo dem Reisenden spätestens 7 Tage vor Reiseantritt zugänglich.

11. Falls der Vertrag weniger als 7 Tage vor Reiseantritt abgeschlossen wird, stellt der RV Flipo dem Auftraggeber die Unterlagen gemäß Punkt 8 und 9 dieses Artikels unverzüglich nach Vertragsschluss bereit.

12. Der Reisende ist vor allem zu folgendem verpflichtet:

- a) die für den RV Flipo zur ordnungsgemäßen Gewährleistung und Erbringung der Leistungen notwendige Zusammenarbeit zu leisten, zur vor allem richtigen, vollständigen und genauen Angabe der erforderlichen Angaben im Reisevertrag und zur unverzüglichen Bekanntgabe jeglicher Änderungen dieser Angaben;
- b) dem RV Flipo die erforderlichen und zur Gewährleistung der ordnungsgemäßen Erbringung der gebuchten Leistungen notwendigen Unterlagen vorzulegen und ggf. zu übermitteln;
- c) die Richtigkeit der in den zur Inanspruchnahme der Leistungen gemäß Reisevertrag oder infolge des Reisevertrags berechtigenden Unterlagen angeführten Angaben zu überprüfen; und
- d) sich rechtzeitig zur Inanspruchnahme der Leistungen nach den Anweisungen des RV Flipo einzufinden

13. Der Reisende ist verpflichtet, bei jeglicher Pflichtverletzung gemäß Art. IV Abs. 12 dieses Teils der AGB innerhalb der gesetzten Frist eine Gebühr für die Angabenänderung in einer vom Anbieter der Leistungen bestimmten Höhe sowie eine Servicegebühr an den RV Flipo zu zahlen. Falls es nach dem Absenden einer Buchung durch den Reisenden zu Änderungen der Angaben gemäß Art. IV Abs. 12 a) kommt und es notwendig wird, diese zu korrigieren oder ergänzen, damit kein Anbieter der Teilleistungen der Reise im Sinne der Zahlungsbedingungen die

Erbringung dieser Leistungen verweigert, führt der RV Flipo diese Änderungen nach Bekanntgabe durch den Reisenden und nach Zahlungseingang der Gebühren für diese Änderungen durch.

## V. **Preise, Preisänderungen, Zahlungsbedingungen**

1. Als Preis für die Reise (weiter nur „Reisekosten“) gilt die im Reisevertrag angeführte Gesamtsumme der Reisekosten. Die Vertragsparteien nehmen zur Kenntnis, dass zusätzlich zu den Reisekosten noch Kosten und Gebühren anfallen können, die vor Abschluss des Reisevertrags noch nicht bestimmt werden können, worüber der Reisende im Voraus aufmerksam gemacht wird.

2. Bei einer Ermäßigung für Kinder ist das Alter des betreffenden Kindes zum letzten Reisetag bzw. zum letzten Tag der Inanspruchnahme der Leistungen entscheidend.

**3. Das Recht auf die Inanspruchnahme aller gebuchten Leistungen für den Reisenden entsteht erst mit der Erstattung der vollen Reisekosten und der Erfüllung aller weiteren Bedingungen für die Leistungserbringung.**

4. Als Tag des Zahlungsabschlusses gilt der Tag, an dem die Gutschrift der Summe auf das Konto des RV Flipo erfolgt.

5. Tritt Flipo als Reiseveranstalter auf, ist das Unternehmen berechtigt die Zahlung von 100 % des Reisepreises (aller bestellten Dienstleistungen) oder eine Anzahlung von mindestens 34 % des Gesamtpreises zu verlangen. Die Höhe der Anzahlung richtet sich nach dem Gesamtpreis der Bestellung sowie der verbleibenden Zeit bis zum Reisebeginn. Der Restbetrag (falls nur eine Anzahlung geleistet wurde) oder die Restbeträge (im Folgenden „Restbetrag“) zur vollständigen Begleichung des Preises für die gebuchte Reise oder für alle bestellten Dienstleistungen müssen spätestens 35 Tage vor Reisebeginn bzw. vor Beginn der Inanspruchnahme der Dienstleistungen beglichen werden. Die Höhe und Fälligkeit des Restbetrags werden individuell mit dem Kunden vor Vertragsabschluss in der Proforma-Rechnung und der Rechnung festgelegt. Zahlungsanweisungen und Fristen sind in der Bestellbestätigung und in der Bestellverwaltung angegeben.

Einige in der Bestellung enthaltene Dienstleistungen müssen ein vorrangig vollständig bezahlt werden, d. h., der Kunde muss diese bereits am Tag der Bestellung in voller Höhe begleichen. Der gezahlte Betrag wird dann anteilig von der Gesamtsumme der restlichen Dienstleistungen abgezogen.

Der Reisepreis kann nicht unter den Reisenden aufgeteilt werden und stellt deren gemeinsame Verpflichtung dar. Falls der Reisepreis nicht vollständig bezahlt wurde, hat keiner der Reisenden Anspruch auf eine teilweise Inanspruchnahme der Reiseleistung.

Mit der Zahlung der Anzahlung verpflichtet sich der Reisende, den vollen Preis für die gebuchten Dienstleistungen zu zahlen, und stimmt den Bedingungen für die Zahlung des Restbetrags zu. Stornierungsgebühren, Vertragsstrafen und geltend gemachte Schadenersatzansprüche sind sofort fällig.

Falls der Reisende den Restbetrag nicht fristgerecht bezahlt, behält sich Flipo das Recht vor, die gebuchten Dienstleistungen zu stornieren. In diesem Fall sind die Anzahlung sowie bereits geleistete Teilzahlungen nicht erstattungsfähig, und der Reisende hat keinen Anspruch auf eine Rückerstattung bereits gezahlter Beträge.

Der Reisende hat erstnach vollständiger Bezahlung des Reisepreises Anspruch auf die Erbringung der gebuchten Leistungen. Falls der Reisende aus irgendeinem Grund die individuell vereinbarten Zahlungsfristen oder -beträge nicht einhält, ist Pelikán berechtigt, die Erbringung der Dienstleistungen zu verweigern. Zahlt der Reisende die fälligen Beträge nicht innerhalb der vertraglich festgelegten Fristen leistet oder den gesamten Reisepreis nicht begleicht, gilt dies als Rücktritt vom Reisevertrag gemäß Artikel X Abs. 1 mit der Verpflichtung des Reisenden zur Zahlung einer Stornogebühr gemäß Artikel X Abs. 3.

Bei einer Stornoversicherung im Rahmen bestimmter Versicherungsprodukte der Europäischen Reiseversicherung kann diese bereits nach Zahlung der ersten festgelegten Rate in Anspruch genommen werden. Die Versicherungsleistung kann jedoch nur auf den bereits gezahlten Betrag für die versicherten Dienstleistungen beatragt werden, abzüglich Kosten für die Versicherungsprodukte.

6. Die Vertragsparteien nehmen zur Kenntnis, dass der RV Flipo berechtigt ist, in einseitiger Handlung die Reisekosten als Folge von folgenden Änderungen zu erhöhen:

a) Preisänderungen der Passagierbeförderung aufgrund von Preisänderungen von Kraftstoffen oder anderen Energiequellen, wenn in einem solchen Fall die Reisekosten um die Kostenerhöhung beim Transport erhöht werden, wobei die Transportkosten zum Zeitpunkt des Reisevertragsabschlusses mit den Kosten zum Zeitpunkt des Reiseantritts verglichen werden,

b) Änderungen von Steuern oder Gebühren für in der Reise umfasste, von Drittpersonen in Rechnung gestellte Leistungen, wobei diese Drittperson kein direkter Anbieter dieser in der Reise umfassten Leistungen ist, inklusive lokaler Steuern für die Unterkunft, Flughafenentgelte und Hafenentgelte oder Lande- und Aufenthaltsgebühren an Flughäfen sowie Ein- und Ausschiffungsgebühren an Häfen, wenn in einem solchen Fall die Reisekosten um die Differenz dieser Kosten und Gebühren erhöht wird, wobei die Kosten und Gebühren zum Zeitpunkt des Reisevertragsabschlusses mit den Kosten zum Zeitpunkt des Reiseantritts verglichen werden, oder

c) Änderungen im Wechselkurs für die Reise relevanter Währungen, wenn in einem solchen Fall die Reisekosten um die Stärkung der Kurswerte im Vergleich zum Euro erhöht werden, wobei die Kurswerte zum Zeitpunkt des Reisevertragsabschlusses mit den Kurswerten zum Zeitpunkt des Reiseantritts verglichen werden.

7. Die Vertragsparteien nehmen zur Kenntnis, dass der Reisende Anspruch auf eine Reduzierung der Reisekosten um die unter Abschnitt 5 dieses Artikels angeführten Kosten hat, welche zwischen dem Reisevertragsschluss und dem Reiseantritt angefallen sind.

8. Ein eindeutiger und verständlich formulierter Bescheid über die Reisekostenerhöhung inklusive einer Begründung und Berechnung der Preiserhöhung muss dem Reisenden bis spätestens 20 Tage vor Reiseantritt übermittelt werden, ansonsten ist der RV Flipo nicht berechtigt, die Reisekostendifferenz zu zahlen. Der Reisende ist verpflichtet, die entstandene Kostendifferenz unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb der im Bescheid über die Reisekostenerhöhung gesetzten Frist zu zahlen, andernfalls ist der RV Flipo berechtigt, gemäß Abs. 3 dieses Artikels vorzugehen.

9. Falls die Reisekostenerhöhung gemäß dieses Artikels 8% der Reisekosten überschreitet, werden die Vertragsparteien gemäß Art. VIII Abs. 1 b) vorgehen.

10. Der RV Flipo ist nicht verpflichtet, dem Reisenden die erstatteten Reisekosten zu refundieren, wenn der Reisende aus Gründen nicht an der Reise teilgenommen hat, die nicht im Verantwortungsbereich des RV Flipo liegen.

## **VI. Rechte und Pflichten des Reisenden**

1. Zu den Grundrechten des Reisenden gehören:

a) Das Recht auf ordnungsgemäße Inanspruchnahme in voller Höhe bezahlter Reisen und Leistungen.

b) Das Recht auf ordnungsgemäße Information bezüglich der Reise und gebuchten Leistungen, welche dem RV Flipo bekannt sind, sowie über Änderungen, die dem RV Flipo erst nach Zahlungsabschluss bekannt wurden. Die gesetzliche Informationspflicht ist dadurch in keiner Weise betroffen.

c) Das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten, bevor die Leistungen in Anspruch genommen wurden und gemäß der unter Art. XI dieser AGB angeführten Bedingungen.

d) Vor der Reise kann der Reisende dem RV Flipo bekanntgeben, dass an seiner Stelle eine andere Person die Reise antreten wird, welche alle vereinbarten Bedingungen für den Reiseantritt erfüllt und der Übertragung der Reise zustimmt. Der Austausch des Reisenden ist für den RV Flipo dann wirksam, wenn der Bescheid über die Übertragung des Reisevertrags gemäß des ersten Satzes dem RV Flipo innerhalb eines angemessenen Zeitraumes, spätestens jedoch 7 Tage vor Reiseantritt übermittelt wurde. Der ursprüngliche und der neue Reisende haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung der restlichen Reisekosten und aller Gebühren, Aufschläge und anderer Kosten, die im Zusammenhang mit dem Austausch des Reisenden entstehen und über die sie der RV Flipo informiert. Gebühren, Aufschläge und andere Kosten gemäß des vorangegangenen Satzes dürfen nicht unangemessen sein und dürfen die tatsächlichen Kosten nicht überschreiten, die für den RV Flipo infolge der Übertragung des Reisevertrages anfallen. Der RV Flipo ist verpflichtet, dem neuen Reisenden auf Anfrage die infolge der Übertragung des Reisevertrages zusätzlich angefallenen Gebühren, Aufschläge oder anderen Kosten vorzulegen. Mit der Übertragung der Reise stimmt der neue Reisende dem abgeschlossenen Reisevertrag zu. Bei der Vereinbarung der gesamtschuldnerischen Haftung des ursprünglichen und neuen Reisenden für die Zahlung der Reisekosten ist der RV Flipo berechtigt, gemäß Art. V Abs. 3 vorzugehen, falls die Reisekosten nicht bezahlt werden.

e) Das Recht auf Geltendmachung von Mängeln oder unzureichender Erfüllung gemäß Art. XI dieser Bedingungen und Geltendmachung von Ansprüchen gemäß Art. XI dieser Bedingungen.

f) Das Recht auf Kontakt zu einer Ansprechperson beim RV Flipo, an die sich der Reisende bei Problemen während der gesamten Reise mit der Bitte um Unterstützung wenden kann und die zugleich berechtigt ist, Reklamationen aufzunehmen und zu bearbeiten. Falls der Reisende persönliche Angaben einer anderen natürlichen Person übermittelt, erklärt dieser, dass er auch über die Zustimmung dieser Person verfügt, die er auf Anfrage des RV Flipo vorlegen kann und dass er diese Person über die Verarbeitung personenbezogener Daten des RV Flipo informiert hat.

2. Zu den grundlegenden Pflichten des Reisenden gehören hauptsächlich:

a) Dem RV Flipo die für die ordentliche Durchführung der Reise und gebuchten Leistungen notwendige Zusammenarbeit zu erbringen, insbesondere die Übermittlung vollständiger und richtiger Angaben für den Reisevertrag und andere notwendige Unterlagen, sowie das Vorlegen aller zugehörigen, für die Erbringung der Leistungen notwendigen Unterlagen und Dokumente. Falls diese Pflichten nicht ordnungsgemäß erfüllt werden, ist der Reisende verpflichtet, dem RV Flipo alle Kosten und Schäden zu erstatten, die durch die Übermittlung fehlerhafter und unvollständiger Angaben für den RV Flipo entstanden sind.

- b) Der Bescheid im Voraus über die Inanspruchnahme von Leistungen durch Personen, die nicht Staatsbürger der Slowakischen Republik sind, andernfalls haftet der RV Flipo nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise oder der Erbringung von Leistungen für diese Personen. Personen, die nicht Staatsbürger der Slowakischen Republik sind, sind selbst für die Erfüllung aller notwendigen Formalitäten (z.B. bezüglich Pass-, Zoll-, Devisen- und anderer Vorschriften des Destinationslandes) verantwortlich, von denen die Inanspruchnahme der Reise und anderer Leistungen für sie abhängt.
- c) Die Bezahlung der vollen Reisekosten für alle gebuchten und mit der Reise zusammenhängenden Leistungen gemäß Art. V dieser Bedingungen und ggf. das Vorweisen dieser Zahlung;
- d) Bei zusätzlichen Änderungen bezüglich der Reise oder gebuchten Leistungen die unverzügliche Bekanntgabe des neuen Standes beim RV Flipo, spätestens innerhalb der gesetzten Frist.
- e) Die Entgegennahme aller für die Inanspruchnahme der gebuchten und bezahlten Leistungen notwendigen Unterlagen vom RV Flipo sowie die Überprüfung der Richtigkeit der darin angeführten Angaben. Falls inkorrekte Angaben gefunden werden, ist der Reisende verpflichtet, den RV Flipo unverzüglich über diesen Zustand in Kenntnis zu setzen.
- f) Die genaue Befolgung der Anweisungen und Informationen des RV Flipo oder ihrer Vertreter bei Inanspruchnahme der Leistungen, ebenso wie denen der Anbieter der Leistungen, die Einhaltung von Abfahrtszeiten und -orten sowie die Beschaffung aller notwendigen Reisedokumente und Erfüllung aller anderen Bedingungen für die Inanspruchnahme der Leistungen (Pass, Visum, Versicherungsdokumente, Impfungen u.ä.) in eigener Verantwortung.
- g) Die Einhaltung von Anweisungen des RV Flipo sowie der Anbieter der Leistung sowie die Einhaltung des festgelegten Reiseprogramms und rechtlicher Vorschriften der besuchten Länder und Orte; im Fall ihrer Nichtbefolgung oder bei schwerwiegenden Störungen des Reiseprogramms oder der Inanspruchnahme von Leistungen ist der RV Flipo berechtigt, dem Reisenden ihre Erbringung zu verweigern, wodurch der Reisende ohne Anspruch auf Refundierung der Reisekosten sein Recht auf diese und weitere, nicht in Anspruch genommene Leistungen verliert.
- h) Die Haftung und Deckung von Schäden, die der Reisende durch eigenes Handeln während der Reise oder Inanspruchnahme der Leistungen im Transportmittel, in der Unterkunft oder einer anderen Person verursacht hat.
- i) Die Begleitung und Aufsicht durch eine erwachsene Person für Personen unter 15 Jahren während der gesamten Reise sicherzustellen, ebenso wie für Personen, deren gesundheitliche oder persönliche Umstände dies erfordern.

j) Die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften und Anweisungen bezüglich der Sicherheit bei der Beförderung, sowie die Befolgung von Anweisungen des Bordpersonals im Flugzeugs, die Einhaltung des Rauchverbots im Flugzeug, das Unterlassen aggressiven Verhaltens gegenüber Mitreisenden, etc. Bei Nichteinhaltung der im vorangegangenen Satz angegebenen Pflichten ist jede Haftung des RV Flipo ausgeschlossen, wenn der Reisende nicht an der Reise teilnimmt oder die gebuchten Leistungen nicht ordnungsgemäß in Anspruch nehmen kann.

## **VII. Pflichten des RV Flipo**

1. Zu den grundlegenden Pflichten des RV Flipo gehört hauptsächlich:

a) Dem Reisenden einen Namen, einen Aufenthaltsort oder eine Kontaktadresse und Telefonnummer einer Ansprechperson der RA zu vermitteln.

b) Die Verantwortung, für die gesamte Reisezeit einen Vertrag abgeschlossen zu haben, der im Insolvenzfall den Schutz des Reisenden sicherstellt.

2. Der RV Flipo haftet nicht für Leistungen, für die die Drittperson zuständig ist, bei der sie der Reisende gebucht hat. Die Höhe von Schadenersatzbeträgen sowie anderen Beträgen, auf die im Zusammenhang mit dem Flugtransport Anspruch besteht, welcher Teil der zu erbringenden Leistungen ist (Verlust, Beschädigung, verspätete Gepäckausgabe, Flugverspätung, Flugverschiebung u.ä.), richtet sich nach den entsprechenden Regelungen, die für die betroffenen Flugtransport gelten.

## **VIII. Änderung der vereinbarten Leistungen vor Reiseantritt**

1. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass der RV Flipo berechtigt ist, vor Reiseantritt die Reisevertragsbedingungen zu ändern, sofern die Änderungen vernachlässigbar sind und der RV Flipo den Reisenden über die Änderung informiert. Als vernachlässigbare Reisevertragsänderung gilt die Änderung der Unterkunft und ihrer Lage, sofern eine Ersatzunterkunft einer mindestens gleichen oder höheren Kategorie und ähnlichen Lage sichergestellt werden kann, die Änderung der Reihenfolge der besuchten Orte, die Änderung des Transports aus verkehrs- oder sicherheitstechnischen oder anderer operativen Gründen, die Änderung des Abreise- und Ankunftsortes sofern ein kostenloser Transport von und zum ursprünglichen Ort sichergestellt werden kann.

2. Falls der RV Flipo gezwungen ist, einen der grundlegenden, unter § 14 Abs. 2 a) des Gesetzes angeführten Aspekte der Reiseleistungen zu ändern, oder individuelle Anfragen gemäß § 16 Abs. 4 .

a) nicht erfüllen kann oder die Reisekosten um mehr als 8% erhöhen

möchte, schlägt sie dem Reisenden eine Änderung des Reisevertrags vor. In einem solchen Fall informiert der RV Flipo den Reisenden unverzüglich und auf einfache, verständliche Art über

- a) die vorgeschlagenen Änderungen und ihren Einfluss auf die Reisekosten,
- b) über das Recht des Reisenden, die vorgeschlagenen Änderungen innerhalb eines angemessenen Zeitraumes anzunehmen oder ohne Kündigungsgebühr vom Vertrag zurückzutreten,
- c) die Tatsache, dass wenn der Reisende die vorgeschlagenen Reisevertragsänderungen innerhalb der unter ii) angegebenen Frist nicht annimmt der Vertrag endet, und
- d) über den Preis einer Alternativreise, falls eine solche dem Reisenden angeboten wird.

Falls der Reisende vom Reisevertrag zurücktritt und das Angebot einer Alternativreise nicht annimmt, ist der RV Flipo verpflichtet, dem Reisenden alle durch ihn oder in seinem Namen erstatteten Kosten unverzüglich zurückzuzahlen, spätestens jedoch bis 14 Tage ab dem Erhalt des Bescheids über den Rücktritt vom Reisevertrag.

## **IX. Änderung der vereinbarten Leistungen nach Reiseantritt**

1. Der RV Flipo ist berechtigt, operative Änderungen am Reiseprogramm und zu erbringenden Leistungen vorzunehmen, wenn es ihr aus objektiven Gründen, aufgrund höherer Macht, staatlicher oder anderer zuständiger Organe oder außerordentliche Umstände, auf die der RV Flipo keinen Einfluss und hat und die sie nicht vorhersehen kann, nicht möglich ist, das ursprüngliche Reiseprogramm und die Leistungen zu erbringen, wobei in einem solchen Fall der RV Flipo verantwortlich ist:

- a) ein Ersatzprogramm und Ersatzleistungen zu gewährleisten, die in Umfang und Qualität möglichst mit den ursprünglichen Leistungen vergleichbar sind und ihnen entsprechen, wobei im Fall einer Gewährleistung von Leistungen auf mindestens gleichem Niveau (z.B. eine Ersatzunterkunft in einem Hotel gleicher oder höherer Kategorie) jegliche Zusatzkosten für den Reisenden ausgeschlossen sind, oder
- b) dem Reisenden die erstatteten Kosten für nicht erbrachte bzw. durch den Ersatz nicht kompensierte Leistungen zu refundieren, oder
- c) dem Reisenden einen Nachlass auf den erstatteten Preis für Leistungen zu gewähren, die nicht in vollem Ausmaß erbracht wurden oder für die kein Ersatz gewährleistet wurde, oder
- d) dem Reisenden unverzüglich Unterstützung zu leisten, oder
- e) andere gesetzliche Rechte sicherzustellen.

2. Der RV Flipo trägt keine Verantwortung für Folgen geänderter oder nicht erbrachter Leistungen oder Programme, deren Ursache auch bei Aufbringen aller Anstrengungen nicht vorgebeugt werden konnte, oder die infolge außergewöhnlicher und unvorhersehbarer Umstände entstanden sind (z.B. aufgrund von Verspätung eines Transportmittels wegen technischer Störungen, Streik oder ähnlicher Umstände, auf die der RV Flipo keinen Einfluss hat). Der RV haftet ebenso nicht für mögliche Folgen von geänderten oder nicht erbrachten Leistungen oder Programmen, die durch eine Änderung oder Stornierung von Seiten des Reisenden und auf anderem Weg als über den RV (ob direkt mit dem Dienstleister oder über Drittpersonen) erfolgen.

3. Der Reisende nimmt zur Kenntnis, dass bei Leistungen, deren Teil eine Unterkunft ist, der erste und letzte Tag vor allem für die Reise und den Transfer bestimmt sind, weshalb Reklamationen aufgrund von verkürzter Aufenthaltsdauer aus besagtem Grund als unbegründet betrachtet werden.

#### **X. Rücktritt des Reisenden vom Reisevertrag und Kündigungsgebühr**

1. Der Reisende ist berechtigt, vor Reiseantritt jederzeit vom Reisevertrag zurückzutreten, für welchen Fall sich die Vertragsparteien auf eine Kündigungsgebühr geeinigt haben, deren Höhe den Rücktrittszeitpunkt vom Reisevertrag vor Reiseantritt, die voraussichtliche Kostensenkung infolge der Nichterbringung von Leistungen, aus denen die Reise des Reisenden besteht, und den voraussichtlichen Gewinn durch den Verkauf von Ersatzreiseleistungen berücksichtigt.

2. Die Höhe der Kündigungsgebühr beträgt (die angeführten Beträge gelten altersunabhängig für 1 Person):

a) die tatsächlich entstandenen Kosten, mindestens jedoch 40 €  
/Reisender + 20%

der Reisekosten, falls der Reisende innerhalb von 90 Tagen vor dem Abreisetermin vom Reisevertrag zurücktritt,

b) die tatsächlich entstandenen Kosten, mindestens jedoch 40 €  
/Reisender + 50% der Reisekosten, falls der Reisende innerhalb von 89-30 Tagen vor dem Abreisetermin vom Reisevertrag zurücktritt,

c) die tatsächlich entstandenen Kosten, mindestens jedoch 40 €  
/Reisender + 75 % der Reisekosten, falls der Reisende innerhalb von 29-15 Tagen vor dem Abreisetermin vom Reisevertrag zurücktritt,

d) 100% der Reisekosten, falls der Reisende innerhalb von 14 Tagen vor dem Abreisetermin von dem Reisevertrag zurücktritt,

3. Falls der Reisende die Reise nicht antritt oder die erbrachten Leistungen aus irgendwelchen Gründen nicht in Anspruch zu nehmen beginnt, oder diese aus eigener Entscheidung nicht oder nur teilweise in

Anspruch nimmt, hat er keinen Anspruch auf eine Rückerstattung der Reisekosten für nicht in Anspruch genommene Leistungen.

4. Falls der Reisende eine Änderung des Termins oder der Unterkunft laut ursprünglichem Vertrag auf neue Bedingungen wünscht, so wird, sofern der RV Flipo eine solche Änderung gewährleisten kann, wie bei einem Zurücktreten vom Vertrag vorgegangen, wobei die Kündigungsgebühren in diesem Artikel gelten, sofern nicht anders vereinbart.

5. Der RV Flipo kann ausschließlich dann ohne Verpflichtung, dem Reisenden durch diesen Rücktritt entstandene Schäden zu erstatten, vom Reisevertrag zurücktreten, wenn

a) Die Teilnehmerzahl der Reise niedriger ist als die laut Reiseertrag erforderliche Mindestteilnehmeranzahl und der Reiseveranstalter vom Reisevertrag innerhalb der laut Reisevertrag gesetzten Frist zurücktritt, spätestens jedoch

- \* 20 Tage vor Reisebeginn bei Reisen, die länger als 6 Tage dauern,

- \* 7 Tage vor Reisebeginn bei Reisen, die 2 bis 6 Tage dauern,

- \* 48 Stunden vor Reisebeginn bei Reisen, die weniger als 2 Tage dauern, oder

b) unvermeidbare und außerordentliche Umstände den RV Flipo daran hindern, den Reisevertrag einzuhalten und der RV Flipo dem Reisenden den Rücktritt vom Reisevertrag unverzüglich vor Reisebeginn bekanntgibt.

## **XI. Entschädigungsverfahren, Haftung für die Gewährleistung der Reise, Schadenersatz**

1. Der RV Flipo verantwortet die Verletzung des Reisevertrags, selbst wenn andere Anbieter von im Rahmen der Reise erbrachten Leistungen Pflichten haben (weiter nur „Verletzung des Reisevertrags“).

2. Falls eine der Reiseleistungen nicht in Einklang mit dem Reisevertrag, dem Gesetz oder speziellen Regelungen oder nicht in der Form erfolgt, in der sie der Reisende im Hinblick auf das Angebot und übliche Praktiken begründet erwartet hat, ist der Reisende verpflichtet, den RV Flipo oder ihren bevollmächtigten Vertreter unverzüglich über diese Situation zu informieren.

3. Der RV Flipo ist verpflichtet, innerhalb einer vom Reisenden gesetzten Frist berichtend einzugreifen und die Reiseleistungen in Einklang mit dem Reisevertrag, dem Gesetz oder der speziellen Regelungen oder den begründeten Erwartungen des Reisenden zu erbringen, sofern in den gegebenen Umständen möglich oder sofern es dem RV Flipo keine unangemessenen Zusatzkosten in Hinblick auf den Betrag bei einer Vertragsverletzung und den Wert der betreffenden Reiseleistungen verursacht.

4. Die Festlegung der Frist gemäß Abschnitt 3 dieses Artikels ist nicht erforderlich, wenn der Reiseveranstalter dem Reisenden bekanntgibt, dass sie keine Abhilfemaßnahmen trifft oder wenn diese Maßnahmen im Interesse des Reisenden nicht verschoben werden können.

5. Wenn der RV Flipo keine Abhilfemaßnahmen gemäß Abschnitt 3 dieses Artikels trifft, bietet sie dem Reisenden auch dann Ersatzreiseleistungen an, wenn die Rückkehr des Reisenden an den Abreiseort nicht im Reisevertrag vereinbart ist, wobei diese Ersatzreiseleistungen von

a) gleicher oder höherer Qualität sein als im Reisevertrag vereinbart und ohne Zusatzkosten für den Reisenden, oder

b) von niedrigerer Qualität als im Reisevertrag vereinbart, wobei in diesem Fall ein angemessener Preisnachlass auf diese Reiseleistungen angeboten wird.

6. Der Reisende kann die gemäß Abschnitt 5 dieses Artikels vom Reiseveranstalter angebotenen Ersatzreiseleistungen ablehnen, wenn diese nicht mit den im Reisevertrag angeführten Reiseleistungen vergleichbar sind oder wenn der angebotene Preisnachlass

auf die Reisekosten für Reiseleistungen niedrigerer Qualität nicht angemessen ist. Falls der Reisende die im Einklang mit dem ersten Satz angebotenen Ersatzreiseleistungen ablehnt oder sie aus objektiven Gründen nicht annehmen kann, nimmt der Reisende weiterhin die Reiseleistungen im Anspruch, die Gegenstand des Bescheids gemäß Abschnitt 2 dieses Artikels sind, und der RV Flipo gewährt dem Reisenden einen angemessenen Preisnachlass auf die Reisekosten und Reiseleistungen, die Gegenstand des Bescheids gemäß Abschnitt 2 dieses Artikels waren.

7. Falls der RV Flipo keine Abhilfemaßnahmen gemäß Abschnitt 3 dieses Artikels trifft und dem Reisenden auch keine Ersatzreiseleistungen gemäß Abschnitt 5 dieses Artikels anbietet, ist der Reisende berechtigt

a) selbst Abhilfemaßnahmen zu treffen und für die damit verbundenen Zusatzkosten vom RV Flipo eine Refundierung anzufordern,

b) ohne Bezahlung der Kündigungsgebühr vom Reisevertrag zurückzutreten und einen angemessenen Preisnachlass auf die Reisekosten für nicht ordnungsgemäß und rechtzeitig erbrachte Reiseleistungen anzufordern, wenn es sich um einen schwerwiegenden Vertragsbruch handelt.

8. Der Reisende ist berechtigt, bis zu zwei Jahre nach Ende der Reise eine Reklamation vorzubringen, oder falls die Reise nicht stattgefunden hat, vom Tag, an dem die Reise laut Reisevertrag hätte enden sollen.

9. Der Reisende hat ein Recht auf einen angemessenen Preisnachlass gemäß Abschnitt 5 b), Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 dieses Artikels. Wenn der RV Flipo nicht nachweist, dass der Reisevertragsbruch durch den Reisenden verursacht ist, ist sie verpflichtet, dem Reisenden bis 30 Tage

nach Vorbringen der Reklamation einen Teil des Preises gemäß dem ersten Satz und im Hinblick auf die Schwere und Dauer des Reisevertragsbruchs rückzuerstatten; dadurch ist das Recht des Reisenden auf eine Schadensersatzforderung nicht betroffen.

10. Falls auch die Beförderung des Reisenden Teil der Reise ist, gewährleistet der RV Flipo in Fällen gemäß Abschnitt 6 und Abschnitt 7 b) dieses Artikels die Heimkehr mittels vergleichbaren Transports, und das unverzüglich und ohne Zusatzkosten für den Reisenden.

11. Falls es aufgrund unvermeidbarer und außerordentlicher Umstände unmöglich ist, die Heimkehr des Reisenden gemäß Reisevertrag zu gewährleisten, erstattet der RV Flipo die notwendigen Kosten für eine Unterkunft, wenn möglich gleicher Kategorie und Klasse und für die Dauer von drei Nächten pro Reisendem. Falls in speziellen Regelungen zu Rechten von Reisenden, die für die betreffenden Transportmittel für die Heimkehr des Reisenden längere Fristen festgelegt sind, gelten diese längeren Fristen.

12. Die Kostenobergrenze für Unterkünfte gemäß Abschnitt 11 dieses Artikels bezieht sich nicht auf Personen mit eingeschränkter Mobilität und ihre Begleitpersonen, für schwangere Frauen, unbegleitete Minderjährige oder Personen, die besondere medizinische Versorgung benötigen, wenn der RV Flipo mindestens 48 Stunden vor Reisebeginn von diesen individuellen Bedürfnissen erfahren hat.

13. Der RV Flipo kann sich zur Haftungsbeschränkung bezüglich Erstattung von Unterkunftskosten gemäß Abschnitt 11 dieses Artikels nicht auf unvermeidbare und außerordentliche Umstände berufen, wenn sich auf diese Umstände nicht der betreffende Beförderungsanbieter berufen kann.

14. Der Reisende ist berechtigt, auf die Reiseveranstaltung bezogene Bescheide, Anforderungen, Reklamationen oder Beschwerden (weiter nur „Anträge“) direkt der Reiseagentur zu übermitteln, über die sie die Reise gekauft haben. Die Reiseagentur ist verpflichtet, den übermittelten Antrag unverzüglich dem betreffenden Reiseveranstalter weiterzuleiten. Der Zustelltag des Antrags bei der Reiseagentur gilt als der Zustelltag beim Reiseveranstalter.

15. Der RV Flipo ist verpflichtet, einem Reisenden in Schwierigkeiten unverzüglich angemessene Hilfestellung zu leisten, und das auch in den unter § 22 ods. 12 des slowakischen Gesetzes angeführten Umstände, hauptsächlich sind das

a) die Auskunft über Gesundheitsversorgungsdienste, lokale Behörden und Vertretungen der Slowakischen Republik,

b) die Unterstützung des Reisenden bei der Fernkommunikation und bei der alternativen Problemlösung.

Falls sich der Reisende infolge seiner eigenen vorsätzlichen Handlung oder Fahrlässigkeit in Schwierigkeiten wiederfindet, ist der RV Flipo

berechtigt, vom Reisenden für die Hilfeleistung eine Kostenerstattung zu verlangen. Der Erstattungsbetrag darf die tatsächlichen Kosten, die RV Flipo für die Hilfeleistung für den Kunden entstanden sind, nicht übersteigen.

16. Bei der Bearbeitung von Ansprüchen gemäß dieses Artikels ist der Reisende verpflichtet, dem RV Flipo die maximale Kooperation zu erweisen, damit Unzulänglichkeiten möglichst effektiv behoben werden können und der Entstehung von Ansprüchen, Schäden oder der Verbreitung von Schäden vorgebeugt werden kann.

17. Der Reisende hat ein Recht auf einen angemessenen Schadenersatz für Vermögens- und materielle Schäden, die infolge einer durch den RV Flipo verantwortete Reisevertragsverletzung entstanden sind.

18. Der RV Flipo wird nur dann von seiner Haftpflicht entbunden, wenn er nachweist, dass der Reisevertragsbruch durch

a) den Reisenden,

b) eine Drittperson, die nicht der Anbieter der während der Reise erbrachten Reiseleistungen ist, sofern der Bruch nicht vorhersehbar oder vermeidbar war,

c) durch unvermeidbare und außerordentliche Umstände verursacht wurde.

19. Falls ein internationale Abkommen, an das die Europäische Union gebunden ist, die Höhe des Schadenersatzes oder die Bedingungen, unter welchen ihn der Anbieter der während der Reise erbrachten Reiseleistungen zu erbringen hat, einschränkt, so beziehen sich dieselben Einschränkungen auf den RV Flipo. Falls ein internationales Abkommen, an das die Europäische Union nicht gebunden ist, den Schadenersatz, den der Anbieter der Leistungen zu erstatten hat, einschränkt, so beziehen sich dieselben Einschränkungen auf den RV Flipo.

20. Die Vertragsparteien sind sich einig, dass die Höhe des Schadenersatzes gemäß dieses Artikels das Dreifache der gesamten Reisekosten nicht überschreiten darf. Die Vereinbarung im vorangegangenen Satz bezieht sich nicht auf Verletzungen, vorsätzlich verursachte Schäden oder aus Fahrlässigkeit verursachte Schäden.

21. Das Recht auf Schadensersatz oder auf einen angemessenen Preisnachlass berührt nicht die Rechte der Kunden nach den Sonderbestimmungen. Der Schadensersatz oder ein angemessener Preisnachlass nach dem Gesetz wird von dem Schadensersatz oder der Preisermäßigung nach den Sonderbestimmungen abgezogen. Die Leistung von RV Flipo wird um die Leistung nach den Sonderbestimmungen gemindert.

## XII. **Schlussbestimmungen, verbundene Reiseleistungen und Insolvenzschutz**

1. Diese Vertragsbedingungen gelten bei vom RV Flipo angebotenen Reisen und Leistungen.
2. Die Kommunikation zwischen dem RV Flipo und dem Reisenden wird ausschließlich elektronisch über die bei der Reisebuchung angegebene E-Mail-Adresse oder telefonisch ablaufen. Wichtige Dokumente für den Reisenden sind in der Buchungsverwaltung gespeichert, die nach Erstellung eines exklusiven Benutzerkontos zugänglich ist.
3. Mit dem Abschluss des Reisevertrags bestätigt der Reisende, dass er dessen Inhalt und alle seine Abschnitte zuvor zur Kenntnis genommen hat und ihnen bedingungslos zustimmt. Zugleich bestätigt er, dass er diese AGB zur Kenntnis genommen hat und ihnen zustimmt und die darin enthaltenen Vereinbarungen annimmt.
4. Falls der Klient nach der Auswahl und Bezahlung einer Reiseleistung über den RV Flipo zusätzliche mit seiner Reise zusammenhängende Reiseleistungen bucht, werden auf ihn die reisebezogenen Rechte gemäß Gesetz Nr. 170 /2018 Z. z. über Pauschalreisen, verbundene Leistungen im Tourismusbereich, einige Geschäftsbedingungen im Tourismusbereich und über die Änderung und Ergänzung einiger Gesetze (weiter nur „Gesetz Nr. 170/2018 Z. z.“) nicht angewendet.
5. Als Reiseveranstalter ist der RV Flipo deshalb nicht verantwortlich für die ordnungsgemäße Erbringungen der einzelnen Reiseleistungen. Im Problemfall kontaktieren Sie bitte den betreffenden Anbieter der Leistungen.
6. Falls der Klient jedoch die zusätzlichen Reiseleistungen während desselben Besuchs beim RV Flipo oder während desselben Kontakts mit dem RV Flipo bucht, werden diese Reiseleistungen teile von verbundenen Reiseleistungen. Als Reiseveranstalter hat der RV Flipo gemäß Gesetz Nr. 170/2018 Z. z. eine Absicherung für die Rückerstattung der von Klienten bezahlten Kosten für Leistungen, die aufgrund einer Insolvenz des RV Flipo nicht erbracht wurden. Dieser Insolvenzschutz deckt keine Rückerstattung im Fall einer Insolvenz des entsprechenden Anbieters der Leistungen.
7. Der RV Flipo bestätigt, seine Pflicht bezüglich der Sicherstellung von Insolvenzschutz erfüllt und einen Vertrag, der den Insolvenzschutz gewährleistet, beim Insolvenzschutzanbieter Generali Poistovňa, a. s., Niederlassung Európska cestovná poisťovňa, ID-Nr.: 35 709 332, Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, Tel.: +421 2 544 177 04, E-Mail: info@europska.sk (weiter nur „Anbieter des Insolvenzschutzes“), unterschrieben zu haben. Falls Leistungen aufgrund einer Insolvenz des RV Flipo nicht erbracht werden, kann sich der Reisende an dieses Subjekt wenden. Dieser Insolvenzschutz bezieht sich nicht auf Verträge mit

anderen Parteien, so etwa eines Reiseveranstalters, die trotz unserer Insolvenz eingehalten werden können.

spät na začiatok

## C. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF EINER UNTERKUNFT

### I. Erwägungsgrund und Begriffserklärungen

1. Mit diesem Teil der allgemeinen Vertragsbedingungen wird das Verhältnis zwischen dem Klienten und dem Unternehmen Flipo festgelegt, das im Zusammenhang mit Gewährung/Vermittlung von Unterkunft in einer Unterkunftseinrichtung jeder Kategorie und Klasse entsteht.
2. „Buchung“ ist zu deuten als Buchung oder Reservierung einer Unterkunft für 9 oder weniger Personen.
3. „Gruppenbuchung“ ist zu deuten als Buchung oder Reservierung einer Unterkunft für 10 oder mehr Personen

### II. Buchungs- und Zahlungsart

1. Flipo bietet auf der Webseite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) Dienstleistungen im Bereich der Unterbringung, auf der der Klient die Möglichkeit hat, aktuell verfügbare Unterkünfte entsprechend eingegebener Angaben im Buchungsformular zu suchen (Ort der Unterkunft, Anreisedatum, Abreisedatum, usw.) sowie zu den passenden und von ihm ausgewählten Terminen eine Unterkunft verbindlich zu reservieren (in diesem Teil der AGB weiter nur „Buchung“). Flipo kann beim Klienten die Korrektheit der in der Buchung angeführten Angaben telefonisch oder per E-Mail überprüfen. Dem Klienten wird dringlich empfohlen, die Buchung in der übermittelten Bestätigung zu überprüfen und im Fall jeglicher Unstimmigkeiten das Unternehmen Flipo schriftlich per E-Mail oder telefonisch zu kontaktieren. Als Unstimmigkeit gilt auch eine inkorrekte Angabe von Name, Nachname oder Geschlecht. Falls der Klient die Korrektheit der Buchung so nicht überprüft, haftet Flipo für keine etwaigen Schäden, die für den Klienten daraus resultieren.
2. Jede Buchung wird als Angebot des Vertragsschlusses gemäß dieser AGB betrachtet, denen der Klient zugestimmt hat.
3. Nach Bestätigen der Buchung werden dem Klienten Zahlungsunterlagen erstellt und übermittelt, mit denen der Klient verpflichtet ist, nach Anweisungen die Buchung zu bezahlen. Der Preis für die Unterkunft, die das System dem Klienten bei Abschließen der Buchung bestätigt, wird nur bis zum in den Zahlungsunterlagen

angeführten Ablauftag garantiert. Falls der Klient den Gesamtbetrag nicht innerhalb des in den Zahlungsunterlagen als Gültigkeitszeitraum und zugleich gemäß Teil E des Artikels 2, Punkt 2 dieser Bedingungen festgelegten Zeitraumes bezahlt, wird seine Buchung vom Unternehmen Flipo automatisch aufgehoben, ohne dass der Klient Anspruch auf jeglichen Schadenersatz hat.

4. Wenn die vom Reisenden gewählte Unterkunft in dem gewünschten Preisniveau ausverkauft ist, wird die Bestellung nicht bestätigt. Flipo informiert den Passagier so schnell wie möglich über diese Tatsache und gibt dem Kunden unverzüglich die erhaltene finanzielle Leistung in der gleichen Form zurück, in der die Bestellung selbst bezahlt wurde, sofern sie nichts anderes vereinbaren.

5. Falls der Klient Interesse an einer Gruppenbuchung (Mindestanzahl der Personen 9-15 - hängt von der bestimmten Unterkunftseinrichtung ab) hat, ist er für diese verpflichtet, Flipo zu kontaktieren, um die speziellen Bedingungen zur Kenntnis zu nehmen, die sich auf eine solche Buchung beziehen. Wenn der Klient versucht, eine Gruppenbuchung zu umgehen, indem er die Gruppe auf mehrere Buchungen teilt, von denen sich jede auf 9 oder weniger Personen bezieht, ist das Hotel berechtigt, vom Klienten eine Gebühr für ein Gruppenstorno oder andere Gebühren, deren Erstattung dem Klienten zufällt, inklusive höherer Unterkunfts-kosten, zu erheben; für diese Gebührenerhebung durch den Anbieter der Leistung haftet Flipo nicht. Flipo ist berechtigt, Buchungen zu stornieren, mit denen versucht wird, eine Gruppenbuchung zu umgehen. Ob es sich um einen tatsächlichen Versuch handelt, eine Gruppenbuchung zu umgehen, beurteilt ausschließlich Flipo. Eine Gruppenbuchung kann der Klient an der folgenden E-Mail-Adresse anfragen: [urlaubsreisen@flipo.at](mailto:urlaubsreisen@flipo.at). Der Anbieter der Leistungen oder das Hotel kann im Fall einer Gruppenbuchung eine längere Stornofrist oder eine Bezahlung im Voraus anfordern.

6. Nur gutgläubige Reservierungen werden als Buchung durch den Klienten betrachtet. Falls ein begründeter Verdacht darauf besteht, dass vom selben Klienten mehrere Buchungen mit dem Ziel getätigt wurden, mehrere freie Termine besetzt zu halten, wobei die vom Klienten ausgewählten Buchungskombinationen nicht alle zeitgleich physisch in Anspruch genommen werden können, macht Flipo den Klienten zunächst auf diesen Umstand aufmerksam, und falls im festgelegten Zeitraum durch den Klienten keine Richtigstellung erfolgt, behält sich Flipo das Recht vor, die betreffenden Buchungen zu stornieren.

7. Der Klient haftet für die Korrektheit aller Flipo übermittelten Angaben. Der Klient verpflichtet sich, alle Zusatzkosten zu erstatten, die im Fall der Übermittlung inkorrektur Angaben entstehen. Titel, Name und die Geburtsdaten von Kindern müssen mit den im Pass und/oder Personalausweis angeführten Angaben übereinstimmen. Falls die Angaben in der Buchungsbestätigung inkorrekt sind, verpflichtet sich der Klient, Flipo unverzüglich darüber zu informieren.

### III. **Voucher**

1. Flipo stellt dem Klienten einen Voucher aus, der die Buchungsnummer erhält. Falls der Klient die Buchung storniert, ist er verpflichtet, den für die stornierte Unterkunft ausgestellten Voucher Flipo zurückzugeben. Falls der Klient einen solchen Voucher nicht zurückgibt, haftet er für dessen ggf. auch missbräuchliche Verwendung.
2. Das Unternehmen Flipo stellt dem Klienten den Preis für die im Voucher oder in den Flipo von den Geschäftspartnern übermittelten Zahlungsunterlagen angeführte Anzahl an Nächten in Rechnung (dies betrifft die Unterlagen, in denen eine höhere Anzahl an Nächten angeführt ist) unabhängig von der Anzahl der tatsächlich durch den Klienten in Anspruch genommenen Nächte. Der Klient ist verpflichtet, sich über die Zahlungsart der tatsächlich in Anspruch genommenen Nächte beim Unternehmen Flipo telefonisch oder per E-Mail zu informieren. Wenn der Klient früher das Hotel verlässt, heben manche Hotels insbesondere in den USA oder Kanada den Preis für alle gebuchten Nächte oder festgelegte Zusatzkosten zur Anzahl an tatsächlich in Anspruch genommenen Nächten ein. Um Uneinigkeiten bezüglich der Zusatzgebühren zu vermeiden, ist der Klient verpflichtet, vom Hotel eine schriftliche Bestätigung über Abreisedatum und -zeit einzuholen, wenn der Klient das Hotel früher verlässt, als zum auf der Buchung bestätigten Datum.
3. Auf dem Voucher können außer den Details über den Aufenthalt auch der Name der lokalen Vertretung und die Referenznummer der Vertretungsleitung angeführt sein.
4. Für Hotels in den USA und in Kanada gilt, dass wenn sich eine Buchung auf mehr als ein Zimmer bezieht und wenn die Reisenden verschiedene Namen haben, alle Namen der Reisenden auf dem Unterkunftsvoucher abgebildet sein müssen. Namen wie „TBA“ oder „X mit Gruppe“ werden nicht akzeptiert. Falls die Reisenden zu unterschiedlichen Zeiten ankommen, benötigt jeder der Reisenden einen eigenen Voucher. Der Aufenthalt kann den Reisenden direkt vom Hotel in Rechnung gestellt werden, wenn sie keinen Voucher zur Buchung bei sich haben.
5. Falls ein Reisender keinen gültigen Voucher an der Hotelrezeption vorweisen kann, kann das Hotel den Unterkunftspreis samt Gebühren direkt dem Reisenden in Rechnung stellen.

### IV. **Informationen**

1. Flipo und seine Partner bringen höchste Bemühungen auf, um nur korrekte Informationen und Auskünfte über Hotels zur Verfügung zu stellen. Flipo haftet nicht für irgendwelche Schäden, die entstehen, sollte sich herausstellen, dass die Informationen und Auskünfte über die Hotels inkorrekt oder unvollständig waren.

## V. Haftung

1. Flipo agiert bei der Organisation von Unterkünften ausschließlich als Vermittler. Aus diesem Grund haftet Flipo nicht für persönliche Schäden, Krankheiten, Vermögensschäden, anderwertige Verluste oder Ausgaben, die direkt oder indirekt aus Handlungen des Hotels oder eines anderen Anbieters von Leistungen, der die über Flipo.sk gebuchte Leistung anbietet oder durchführt entstehen.
2. In Ausnahmefällen kann das vom Klienten ausgewählte Hotel die bestätigte Buchung nicht akzeptieren. Flipo bringt immer höchste Bemühungen auf, damit Situationen im vorangegangenen Satz vorgebeugt werden kann. Wenn eine solche Situation eintritt, wird sich Flipo um eine solche Alternativlösung bemühen, dass dem Klienten eine Unterkunft mindestens gleichen Standards und mit möglichst ähnlichen Räumlichkeiten wie die in der Buchung reservierte Unterkunft zugesichert werden kann. Falls Flipo dem Klienten trotz aufgewendeter Bemühungen keine Alternativunterkunft wie im vorangegangenen Satz zusichern kann, der Klient jedoch eine Unterkunft geringerer Qualität annimmt, hat der Klient ein Recht auf einen angemessenen Preisnachlass auf die Unterkunft. Wenn der Klient keine Unterkunft geringerer Qualität annimmt, ist er berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und erhält alle für die Buchung der Unterkunft bezahlten Kosten rückerstattet.
3. Das Unternehmen Flipo erklärt, dass jegliche Bewertungen von Unterkünften, die in Informationen zu Hotels angeführt sind (z.B. Sternkennzeichnungen für Hotels) nicht durch das Wirtschaftsministerium der Slowakischen Republik durchgeführt wurden und nicht mit dessen Verordnung Nr. 419/2001 Z. z. in Einklang sein muss, nach der sich die Kategorisierung und die Klassifizierungsmerkmale für die Kategorisierung richten.

## VI. Hotelreservierung

1. Zusatzanfragen für Hotels wie z. B. benachbarte oder verbundene, Raucher- oder Nichtraucherzimmer werden entgegengenommen, jedoch kann Flipo ihre Erfüllung nicht garantieren. Zimmer für Menschen mit Behinderung sind normalerweise barrierefrei, haben jedoch keine Ausstattung für Menschen mit schwerer körperlicher Behinderung.
2. Wenn der Klient eine zusätzliche Nacht im Hotel zur bereits bestätigten Buchung anfordert, ist er verpflichtet, die ursprüngliche Buchung zu ändern und die zusätzlichen Nächte nicht als Neueintrag zu buchen.
3. In Hotels werden hin und wieder Renovierungsarbeiten durchgeführt, wobei das Hotel alle verfügbaren Maßnahmen trifft, um die Hotelgäste nicht zu stören. Wenn das Hotel während des Aufenthalts von Gästen Renovierungsarbeiten durchführt, hat der Klient keinen Anspruch auf

Refundierung des Buchungspreises und entsprechende Beschwerden des Klienten aus diesem Grund werden nicht akzeptiert.

4. Falls das Unternehmen Flipo direkt über Renovierungsarbeiten informiert wurde, wird diese Information dem Klienten weitergeleitet. Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass die Informationen über Renovierungsarbeiten des Hotels sich ändern können, worüber das Unternehmen Flipo nicht immer informiert wird. Flipo übernimmt keine Verantwortung für Beschwerden zu Renovierungsarbeiten, die nicht im Einklang mit den Informationen stehen, die dem Unternehmen Flipo übermittelt wurden.

5. In den meisten Hotels ist es möglich, frühestens um 14.00 Uhr einzuchecken, wobei in manchen Ländern, insbesondere den USA auch ein späterer Zeitpunkt wie 16.00 Uhr möglich ist. Das Unternehmen kann nur die erste Nacht der Buchung garantieren (sofern zum Zeitpunkt ihrer Bestätigung nicht anders angegeben); Hotels können Zimmer freigeben (die Buchung stornieren), wenn der Klient nicht bis 05.00 des Folgetags (Ortszeit), an dem er ankommen sollte, eincheckt.

6. Dreibettzimmer und Vierbettzimmer können mit einem Doppelbett und einem Einzelbett oder zwei Doppelbetten ausgestattet sein. In manchen Hotels sind alle Dreibettzimmer mit einem Doppelbett und einem Einzelbett ausgestattet. Die meisten Hotels haben in Drei- und Vierbettzimmern nicht für jeden Gast ein Bett in Full Size-Maßen verfügbar. Falls der Klient ein Zustellbett bestellt, kann ihm das Hotel eine zusätzliche Gebühr ausstellen, die der Klient direkt dem Hotel zu bezahlen hat.

7. In den USA und in Kanada sind Zweibettzimmer über die Anzahl der Gäste und nicht des Betttyps definiert (z.B. kann das Hotel, wenn ein Zweibettzimmer zugesagt wird, ein Zweibettzimmer mit einem Bett für zwei Personen zur Verfügung stellen). In der Buchung kann der Klient getrennte Betten anfordern, jedoch kann das Unternehmen Flipo die Erfüllung dieser Anfrage nicht garantieren. Drei- und Vierbettzimmer sind nicht mit Einzelbetten ausgestattet, sondern meist mit zwei Doppelbetten. Die meisten Hotels können mit einem Zustellbett aus einem Hotelzimmer kein Drei- oder Vierbettzimmer machen, jedoch können sie für eine direkt dem Hotel zu entrichtende Zusatzgebühr ein Ausziehbett zur Verfügung stellen.

8. Die Buchung darf nicht unter einem fiktiven Namen getätigt werden, damit sich der Klient einen Platz freihält. Wenn der Klient eine Buchung nicht unter seinem echten Namen abschließt, kann von ihm eine Gebühr für die Nichtinanspruchnahme von Leistungen erhoben werden.

9. Manche Hotels haben verschiedene Preise für den Aufenthalt im Hotel ausschließlich untertags. Solche Hotels sind am Ausdruck „Day Let“ oder „DayUse“ im Hotelnamen erkennbar. Die Preise für den Aufenthalt im Hotel nur tagsüber werden nicht in Buchungen von Nächtigungen miteinbezogen und enthalten kein Frühstück. Das Hotel kann dem Klienten den Normalpreis in Rechnung stellen, falls sich der Klient länger im Hotel aufhält, als in den Bedingungen für den

Aufenthalt nur tagsüber festgelegt.

## VII. **Preise und Gebühren**

1. Alle in den Zahlungsunterlagen angeführten Preise gelten für ein Zimmer (mit eigenem Bad oder eigener Dusche, sofern nicht anders angegeben) und inklusive Frühstück (sofern nicht anders angegeben), Servicegebühr und staatlicher Steuern.
2. Die in der Preisliste des Unternehmens Flipo angeführten Preise für einen speziellen Gültigkeitszeitraum (genauer beschrieben unter Punkt X. 1 dieser AGB) ersetzen die Preise außerhalb dieses Gültigkeitszeitraumes.
3. Wenn der Klient ein Zimmer mit Zustellbett für Kinder buchen möchte, empfiehlt Flipo die Wahl eines Dreibettzimmers. Mit der Gebühr für ein Zustellbett für Kinder entsprechen die Kosten in einem solchen Fall denen bei drei Erwachsenen. Der Preis für zwei Erwachsene und ein Kind ist nur beim hinzufügen des Zustellbettes für Kinder in ein Zweibettzimmer erhältlich. Das Zustellbett für Kinder kann dann dazugebucht werden, wenn das Kind älter als 2 und jünger als 12 Jahre ist (sofern kein anderer Altersbereich spezifiziert ist). Das Zustellbett für Kinder ist nicht verfügbar, sofern das Alter des Kindes nicht in der Buchung angeführt ist, in welchem Fall das Unternehmen Flipo den Preis für drei erwachsene Personen in einem Dreibettzimmer in Rechnung stellt. Ein Kinderbett für Babys ist nur für Kinder unter 2 Jahren geeignet.
4. In manchen Hotels ist das hinzufügen eines Zustellbettes für Kinder oder von Bettwäsche nicht möglich, in welchem Fall das Kind kostenlos oder zu einem reduzierten Preis nächtigt. In einem solchen Fall wird für das Frühstück für das Kind eine Gebühr erhoben, welche der Klient dem Hotel bei der Abreise zu bezahlen hat. Wenn der Klient für das Kind ein eigenes Bett anfragt, ist er verpflichtet, ein Dreibettzimmer anzufragen, wobei auf das Kind in diesem Fall kein Preisnachlass gewährt wird.
5. Falls das Hotel Energiegebühren oder Freizeitgebühren erhebt, ist der Gast verpflichtet, solche Gebühren direkt dem Hotel zu bezahlen.
6. Falls das Hotel lokale Gebühren für Telefondienste erhebt (das Ermöglichen den Gästen, unbegrenzt örtliche Telefongespräche aus ihren Zimmern zu tätigen), ist der Gast verpflichtet, solche Gebühren bei der Abreise aus dem Hotel zu bezahlen.
7. Jegliche Förderaktionen, die eine kostenlose oder vergünstigte Unterkunft betreffen für den Aufenthalt innerhalb eines bestimmten Zeitraumes, gelten nicht während besonderer Zeiträume.
8. Manche Hotels haben schwankende öffentliche Preise, die sich jeden Tag ändern können. Das Unternehmen Flipo wird keine Kosten

rückerstatten oder als Grund einer Nichtzahlung die Tatsache akzeptieren, dass die Preise des Unternehmens Flipo fast gleich oder höher sind, als die öffentlichen Preise des Hotels.

9. Die meisten Hotels verlangen für eventuelle Zusatzausgaben vom Klienten beim Einchecken das Vorweisen einer Kreditkarte. Falls der Klient keine Kreditkarte besitzt, kann das Hotel vom Klienten eine Kautions in bar verlangen. Alle Zusatzausgaben des Klienten müssen vom Klienten vor seiner Abreise direkt dem Hotel bezahlt werden. Das Unternehmen Flipo haftet nicht für vom Hotel direkt dem Klienten gestellte Gebühren.

10. Verträge zwischen den Hotels und den Erbringen der Leistungen werden zum Zweck der Unterbringung zu Freizeit Zwecken geschlossen. Falls bei der Ankunft festgestellt wird, dass es sich um einen Firmengast handelt, wobei diese Firma bereit einen Firmenvertrag mit dem Hotel abgeschlossen hat, ist das Hotel berechtigt, dem Klienten den vollen Unterkunftspreis gemäß des zwischen Hotel und Firma abgeschlossenen Vertrags in Rechnung zu stellen. Flipo bzw. der Anbieter der Leistungen oder das Hotel haften nicht für den Fall, dass dem Klienten aufgrund eines speziellen zwischen Hotel und Firma abgeschlossenen Vertrags kein ermäßigter Unterkunftspreis gewährt wird.

## VIII. **Besondere Zeiträume**

1. Als besondere Zeiträume gelten z. B. Zeiträume, während derer im Unterkunftsort oder seiner Umgebung Messen, religiöse Feiertage, Neujahr, bedeutende Sportveranstaltungen o.ä. stattfinden (weiter nur „besondere Zeiträume“). Während der besonderen Zeiträume können die im Buchungssystem des Unternehmens Flipo angebotenen Preise höher sein als die öffentlichen Hotelpreise.

2. Zusatzgebühren für das Hotel können während der besonderen Zeiträume zum Zeitpunkt der Buchungsbestätigung bekanntgegeben werden. Dem Klienten kann in einem solchen Fall ein Datum bekanntgegeben werden, bis zu welchem er die Buchung stornieren kann. Wenn der Klient die Buchung nicht rechtzeitig storniert, ist er verpflichtet, alle Gebühren gemäß dieser Bedingungen zu bezahlen.

3. Einige Hotels akzeptieren keine Buchungsänderungen, wenn eine Buchung im besonderen Zeitraum bereits einmal bestätigt wurde. Das Unternehmen Flipo setzt den Klienten davon in Kenntnis.

4. Einige Hotels verlangen im Zeitraum, in dem Messen stattfinden, dass Buchungen von Unterkünften für den gesamten Messezeitraum gebucht werden. Davon wird der Klient bei der Buchung in Kenntnis gesetzt. Bei der Buchung einer Unterkunft im Messezeitraum kann eine erneute Bestätigung vom Klienten verlangt werden. Bei der erneuten Bestätigung durch den Klienten ist dieser verpflichtet, den Unterkunftspreis für den gesamten Messezeitraum ohne Anspruch auf Refundierung im Fall einer Stornierung bezahlen.

## IX. **Buchungsstornierung**

1. Falls der Klient eine Buchung storniert, übermittelt ihm Flipo eine Stornobestätigung. Falls der Klient diese Bestätigung nicht erhält, ist er verpflichtet, Flipo darüber zu informieren, andernfalls können vom Klienten Gebühren für die Nichtinanspruchnahme von Leistungen erhoben werden.
2. Der Klient ist verpflichtet, Flipo alle Verluste, angefallenen Kosten, Schäden, Gebühren und Ausgaben zu erstatten, die für Flipo als Folge einer Buchungsstornierung durch den Klienten anfallen, inklusive einer administrativen und/oder Bearbeitungsgebühr gemäß Punkt 2, Artikel II E dieser Bedingungen.
3. Eine bezahlte/nicht bezahlte Buchung innerhalb eines besonderen Zeitraumes kann nicht ohne Gebühren storniert oder geändert werden, nachdem sie über das Buchungssystem auf der Webseite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) oder der Webseite des Geschäftspartners, der die Leistungen des Unternehmens Flipo anbietet, getätigt wurde, oder nach Ablauf der Stornofrist. Falls irgendein Abschnitt der Unterkunft in einen besonderen Zeitraum fällt, gelten die speziellen Bedingungen und zusammenhängenden Gebühren für alle gebuchten Nächte.
4. Nicht bezahlte Unterkunftsbuchungen für einen anderen Zeitraum als einen besonderen Zeitraum können kostenlos spätestens bis 48 Stunden vor der Ankunft im Hotel geändert und storniert werden. Das Hotel oder der Anbieter der Leistungen kann eine Verlängerung der Stornofrist von Buchungen verlangen. Die Stornofrist für eine Buchung wird im Reservierungsschritt der Buchung angegeben. Wenn die Buchung nicht bis zum in den Zahlungsunterlagen festgelegten Tag und gemäß der im Teil E des Artikels II, Punkt 2 dieser AGB angeführten Bedingungen bezahlt wird oder die Frist nicht nach Absprache mit dem Kundenservice verlängert wird, storniert Flipo die Buchung automatisch. Bei Nichtinanspruchnahme der Leistungen oder Stornierung einer bezahlten Unterkunftsbuchung außerhalb der besonderen Zeiträume stellt Flipo dem Klienten eine Stornogebühr in der Höhe des Preises für mindestens eine Nacht und einer Servicegebühr für die Stornobearbeitung gemäß des aktuellen Gebührenverzeichnisses in teil G der AGB in Rechnung, welche der Klient an Flipo zu zahlen verpflichtet ist. Falls der Klient behauptet, die Buchung direkt beim Hotel storniert zu haben, wird die Gebühr in der Höhe des Preises für mindestens eine Nacht und die Zusatzgebühr, die gemäß des aktuellen Gebührenverzeichnisses in teil G der AGB verrechnet wird, dem Unternehmen Flipo bezahlen, falls das Hotel oder der Geschäftspartner an Flipo Gebühren erhebt.
5. Wenn das Unternehmen Flipo dem Klienten eine Gutschrift für die Gebühr für die Nichtinanspruchnahme von Leistungen ausstellt, das Hotel oder der Geschäftspartner jedoch dem Unternehmen Flipo später

bestätigen, dass der Reisende im Hotel geblieben ist, stellt das Unternehmen Flipo dem Klienten Zahlungsunterlagen für die zusätzlichen Nächte aus, die der Klient bezahlen muss.

## **X. Allgemeine Bestimmungen**

1. Das durch den Vertrag, der im Zusammenhang mit der Buchung geschlossen wurde, begründete Rechtsverhältnis unterliegt dem slowakischen Recht. Alle Uneinigkeiten, die aufgrund von oder im Zusammenhang mit dem aufgrund der Buchung geschlossenen Vertrag entstehen, inklusive Uneinigkeiten über dessen Gültigkeit, Auslegung oder Bruch, unterliegen ausschließlich Gerichtsbarkeit slowakischer Gerichte mit slowakischer Verfahrenssprache.

2. Flipo haftet nicht für die Unmöglichkeit, die Buchung aufgrund von Bränden, Erdbeben, Überschwemmungen, starken Schneefällen, Epidemien, Explosionen, Streiks, Ausschreitungen, zivile Unruhen, Kriegen, göttliche Eingriffe, jeglichen Zusammenbrüchen von Verkehr, elektronischen oder Kommunikationssystemen oder jeglichen ähnlichen Ereignissen, die Flipo nicht beeinflussen kann. In solchen Fällen bringt Flipo höchstmögliche Bemühungen auf, dem Klienten eine Alternativunterkunft zu organisieren oder ihm den bezahlten Preis rückzuerstatten.

## **XI. Einige besondere Bedingungen für Apartments und Villen**

1. Sofern die Informationen verfügbar sind, wird die Qualität gemäß den allgemeinen Unterkunftsstandards beurteilt. Die zuständigen Stellen führen für diese Unterkünfte nicht immer Qualitätsbeurteilungen durch und diese Beurteilungen sind nicht gleichwertig mit den Beurteilungsstandards für Hotels mittels Sternen. Die Beurteilung dient nur zur Orientierung und sollte nur als Leitfaden benutzt werden, und das Unternehmen Flipo kann nicht dafür haften oder sie garantieren.

Beurteilung:

Note 1

Akzeptables allgemeines Qualitätsniveau. Angemessene Ausstattung an Möbeln, Einrichtung und Zubehör.

Note 2

Gutes allgemeines Qualitätsniveau. Guter Standard der Einrichtung, Dienstleistungen und Gästebetreuung.

Note 3

Gutes bis sehr gutes Qualitätsniveau. Gutes Niveau der Instandhaltung und des Dekors. Genügend Raum für und gute Qualität der Einrichtung.

Note 4

Hervorragendes allgemeines Qualitätsniveau. Sehr gute Gästebetreuung mit Auge fürs Detail.

Note 5

Außerordentliches allgemeines Qualitätsniveau. Gehobener Standard des

Dekors, Zubehörs und der Ausstattung ebenso wie ein ausgezeichneter Standard der Managementeffizienz und Gästebetreuung. Ausgezeichnetes Maß an Zubehör und persönlichem Zugang.

2. Für alle Schäden am Apartment oder der Villa oder dem darin befindlichen Besitz haftet die verantwortliche Person, die sie verursacht hat und das Ausmaß des Schadens wird dem Klienten bei der Abreise verrechnet und die Bezahlung verlangt.

3. Der Reisende ist verpflichtet, sich an die vom Anbieter der Unterkunft festgesetzten Regeln und der Ordnung zu halten.

4. Die Gesamtzahl der nächtigenden Personen (inklusive Jugendlicher und Kinder) darf die maximale Personenzahl nicht überschreiten, die in der dem Klienten von Flipo übermittelten Information angeführt ist. Andernfalls kann den eintreffenden Gästen der Zugang zur Unterkunft verwehrt oder eine Zusatzgebühr erhoben werden.

5. Die Reisenden haften für die Bezahlung jeglicher Gebühren im Zusammenhang mit der Nutzung der Einrichtung, z. B. Strom, Gas, Wasser, Telefon, Wäsche, Sicherheitsdienste, die für den Anbieter der Unterkunft für die Verwendung der Einrichtung gelten.

6. Von den Reisenden wird beim Eintreffen in die Unterkunft voraussichtlich das Bezahlen einer Kautions verlangt. Die Gebühren, die während des Aufenthalts erhoben werden, werden von der Kreditkarte abgezogen.

7. Jedweder Plan der Unterkunft, den das Unternehmen Flipo vorweisen kann, entsteht aus Angaben, die der Anbieter der Unterkunft Flipo weitergegeben hat. Der Plan gilt nur als allgemeine Abbildung der Unterkunft. Tatsächliche Aspekte wie Größe, Design, Zubehör, Ausstattung und Einrichtung können sich von dieser Abbildung im Plan unterscheiden.

## **XII. Einige Bestimmungen zu den Stornobedingungen und eine Ergänzung der Bedingungen für Villen und Apartments**

1. Außerhalb der besonderen Zeiträume wird eine Gebühr in der Höhe von mindestens 25% des Buchungspreises für ein Buchungsstorno erhoben, das früher als 9 Tage vor dem Ankunftsdatum und für Buchungen der minimalen Anzahl an Nächten für jeder einzelnen Buchung (in der Regel, aber nicht unbedingt, drei Nächte, sieben Nächte oder mehrmals sieben Nächte) durchgeführt wurde.

2. Für ein Buchungsstorno, das später als 8 Tage vor dem Ankunftsdatum durchgeführt wird, wird eine Gebühr in der Höhe von 100% des Buchungspreises erhoben, die der Klient zu zahlen verpflichtet ist.

3. Falls die Anzahl der gebuchten Apartments in der Zwischenzeit vom Klienten reduziert wird, wird eine solche Handlung des Klienten als

Buchungsstorno der betreffenden Apartments betrachtet, wobei die Stornobedingungen für die Buchung gelten. Das Unternehmen Flipo versucht stets, die erhaltene Anfrage ohne Gebühren zu erfüllen, jedoch kann das Unternehmen Flipo die gebührenfreie Organisation nicht garantieren.

4. Für eine Verlängerung der in der Buchung angegebenen Aufenthaltsdauer wird keine Gebühr erhoben, wenn diese früher als 3 Tage vor dem Ankunftsdatum durchgeführt wird. Gebühren, die bei bis zu drei Tage ab dem Ankunftstag durchgeführten Änderungen anfallen, werden in der Buchung angegeben.

### späť na začiatok

## **D. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN FÜR DIE VERMITTLUNG VON VERSICHERUNGEN, VISA, TRANSFER, PARKSCHEINEN, PREMIUM-UNTERSTÜTZUNGSDIENSTEN UND ANDEREN LEISTUNGEN**

### **I. Versicherungsvermittlung**

1. Das Unternehmen Flipo ist auf Grundlage des zwischen Flipo und der Versicherung Generali Poistovňa, a. s., Niederlassung Európska cestovná poisťovňa mit Sitz in Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, ein im HR Stadtgericht Bratislava III Abteilung Sa, Einlage Nr.: 1325/B, eingetragenes Unternehmen, ID-Nr.: 35 709 332, Steuernr.: 2021000487, UID: SK2021000487 (weiter nur „Versicherung“) abgeschlossenen Vertrags berechtigt, für Klienten Reiseversicherungsverträge zu vermitteln und abzuschließen. Als abgeschlossen gilt der Versicherungsvertrag an dem Tag, an dem der gesamte Versicherungsbetrag auf das Konto von Flipo übermittelt wird. Den Inhalt der Versicherung legt der Klient im Buchungsprozess auf der Webseite von Flipo bzw. der Webseite des Geschäftspartners, der die Leistungen von Flipo anbietet, fest. Der genaue Umfang der Deckung und die Deckungsbedingungen sind in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und den Vertragsbestimmungen für Reiseversicherungen der Versicherungsanstalt angegeben, welche auf der Webseite von Flipo bzw. der Webseite des Geschäftspartners zu finden sind, der Leistungen des Unternehmens Flipo anbietet. Nach Abschluss des Versicherungsvertrags erhält der Klient eine Bestätigung des Versicherungsvertragsabschlusses, eine Kundenkarte, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen der Versicherungsanstalt und die Vertragsbestimmungen für Reiseverträge.

2. Der Klient nimmt zur Kenntnis, dass das Versicherungsverhältnis direkt zwischen dem Klienten und der Versicherung entsteht. Verhandlungen über Entschädigungen in Versicherungsfällen laufen direkt zwischen der Versicherungsanstalt und dem Klienten ab und Flipo steht es nicht zu über das Vorhandensein oder ggf. die Höhe der ausständigen

Ansprüche in dieser Beziehung zu urteilen. Der Klient nimmt hiermit zur Kenntnis, dass er alle Ansprüche, die aus dem Versicherungsverhältnis entstehen, direkt bei der Versicherungsanstalt geltend machen wird.

## II. **Visavermittlung**

1. Das Unternehmen Flipo bietet im Rahmen seines Leistungsangebots auch Leistungen bezüglich der Organisation und Vermittlung von Touristenvisa an. Bei Interesse des Klienten an der Vermittlung von Visa übermittelt er seine Anfrage per E-Mail an [viza@pelikan.sk](mailto:viza@pelikan.sk). Flipo teilt dem Klienten daraufhin elektronisch die Bedingungen für die Visavermittlung und die Höhe der Gebühr für die Vermittlung (weiter „Bedingungen der Visavermittlung“) mit. Bei Interesse des Klienten an der Visavermittlung gemäß der Bedingungen der Visavermittlung ist er verpflichtet, dem Unternehmen Flipo per E-Mail seine Zustimmung mit den Bedingungen der Visavermittlung zu übermitteln. Bei Interesse der Zustellung der ausgestellten Visa per Kurierdienst wird der Klient im Voraus über die Zustellbedingungen informiert. Mit Einwilligung des Klienten übermittelt Flipo dem Klienten die Zahlungsunterlagen per E-Mail und der Klient ist verpflichtet, innerhalb der in den Zahlungsunterlagen angeführten Frist zu bezahlen. Nach der Bezahlung der Gebühren für die Visavermittlung schickt Flipo dem Kunden eine Verkaufsabrechnung. Für die Expressbearbeitung von Visa bis zu 5 Arbeitstagen wird dem Klienten ein Aufschlag von 30% zu den Visumsgebühren verrechnet.

2. Die Gebühren für die Leistungen von Flipo und die Gebühr der betreffenden Botschaft für die Visaausstellung bezahlt der Klient mittels elektronischer Überweisung auf das Bankkonto, mittels Gutschrift auf das Konto, über das Flipo den Klienten informieren wird, bzw. mittels Zahlungskarte.

3. Eine unumgängliche Voraussetzung für die Visavermittlung ist die schriftliche Zustimmung des Klienten mit der Verarbeitung personenbezogener Daten, die dem Klienten per E-Mail übermittelt wird. Der Klient reicht diese schriftliche Zustimmung gemeinsam mit den anderen für die Visaausstellung notwendigen Unterlagen ein.

4. Der Klient ist verpflichtet, dem Unternehmen Flipo alle erforderlichen Unterlagen für die Visavermittlung zu übermitteln. Die Unterlagen und Schriftstücke für die Visaausstellung können vom Klienten persönlich an der Flipo-Rezeption, postalisch oder per Kurierdienst eingereicht werden. An der Rezeption füllt der Klient ein Übernahmeprotokoll aus, in dem alle Unterlagen angeführt sind, die der Klient Flipo übergeben hat. Alle Zustellgebühren übernimmt der Klient. Über die Gebühren für die Zustellung mittels Kurierdienst wird der Klient im Voraus per E-Mail informiert. Nach Bezahlung der Buchung und Zustellung aller notwendigen Unterlagen leitet Flipo die Visavermittlung ein.

5. Flipo agiert bei der Organisation der Visa ausschließlich als Vermittler. Aus diesem Grund haftet Flipo für keinerlei Schäden, die für den Klienten

infolge einer Nichtausstellung von Visa durch die betreffende Botschaft entstehen. Wenn die Buchung von Visavermittlung durch den Klienten storniert wird, muss die Stornierung der Buchung spätestens bis zu dem Zeitpunkt erfolgen, zu dem alle Unterlagen der betreffenden Behörde vorgelegt werden. Die Visumsgebühren sind unabhängig vom Ausgang der Antragstellung nicht refundierbar. Flipo haftet nicht für die Korrektheit der vom Klient übermittelten Angaben und ist nicht verpflichtet, Korrektheit und Wahrheitsgehalt der Angaben des Klienten zu überprüfen. Flipo garantiert nicht die Visaausstellung durch die betreffende Botschaft, auch nicht, falls der Klient über das Buchungssystem von Flipo Flugtickets gebucht hat, die Zeiten und Fristen der Visaausstellung richten sich nach den Regelungen der betreffenden Botschaft.

### III. **Fahrkartenverkauf für den Transfer**

1. Transfer - eine Dienstleistung zur Beförderung von Personen und ggf. ihres Gepäcks mittels Autobus, Zug, Schiff oder Automobil, wofür das Unternehmen Flipo als Vermittler Fahrkarten und Tickets verkauft.
2. Die Transportbedingungen, darunter auch die Zeitpläne des Transfers, bestimmt das betreffende Beförderungsunternehmen, welches den Transfer durchführt.
3. Ein Ticket für den Transfer kann als Einzelleistung gekauft werden oder aber als Teil einer Reise, die der RV Flipo oder ein anderer Reiseveranstalter einer vom RV Flipo als Reiseagentur verkauften Reise organisieren. Als Einzelleistung gilt es auch dann, wenn zu einer bereits gebuchten Reise das Transferticket nachträglich dazugekauft wurde. Falls das Ticket als Einzelleistung gekauft wird, haftet Flipo als Zwischenhändler der Tickets nur für die Korrektheit von Verkauf und Ausstellung der Tickets. Probleme, die beim Ablauf der betreffenden Verkehrsverbindung entstehen, für die der Reisende das Ticket gekauft hat, verantwortet das verantwortliche Beförderungsunternehmen, ebenso wie die Haftung bei Verspätungen.
4. Flipo empfiehlt dem Klienten, im Fall einer Anschlussverbindung weiterer Verkehrsmittel, für die sich der Klient ein Ticket gekauft hat, z. B. einen Flug, einen ausreichenden Zeitpuffer einzuplanen und mit dem Auftreten außerordentlicher Umstände zu rechnen, die ein verspätetes Eintreffen z. B. am Flughafen zur Folge haben können. Wenn der Klient als Folge einer Flugverspätung einen Transfer versäumt, für den er ein Ticket gekauft hat, haftet Flipo nicht für diese Verspätung und den Schaden, der daraus für den Klienten entstehen kann. Der Klient ist in einem solchen Fall berechtigt, sich mit einer Reklamation an das betreffende Beförderungsunternehmen zu wenden, dessen Verbindung verspätet war.
5. Tickets des Unternehmens Slovak Lines, a.s. gelten nur für ein bestimmtes Datum, das nicht geändert werden kann, und im Fall einer Nichtinanspruchnahme nicht refundierbar. Flipo empfiehlt dem Klienten,

insbesondere in den Sommermonaten und an Feiertagen (welche als ausgelasteter gelten) weit genug im Voraus kostenlos Sitzplätze zu reservieren, entweder:

Telefonisch unter: 18 211, +421 2 55 422 734; oder per E-Mail an [info@slovaklines.sk](mailto:info@slovaklines.sk)

#### IV. **Verkauf von Parkscheinen**

1. Flipo bietet auch den Verkauf von Parkscheinen an. Ein Parkschein gewährleistet dem Käufer die Vermietung einer Parkfläche für einen PKW für einen bestimmten Zeitraum. Flipo agiert als Vermittler der Leistung, Parken am Flughafen zu ermöglichen, nicht als ihr Anbieter. Die Buchung von Parkscheinen kann elektronisch, telefonisch oder Persönlich während der Öffnungszeiten von Flipo über [pelicantravel.com](http://pelicantravel.com) s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, erfolgen.

2. Die Parkscheine können elektronisch als Online-Parkplatzreservierung oder gedruckt als Papierkarte mit gekennzeichnete Parkdauer ausgestellt werden.

3. Parkscheine für Parkplätze am Flughafen in Bratislava und am Flughafen in Prag verkauft Flipo in elektronischer Form. Den Parkschein bucht der Klient in eigener Verantwortung und mit ausreichender Zeitreserve für den Transfer vom Parkplatz zum Flughafen und die Gepäckabgabe. Die Parkscheine sind elektronisch und werden dem Klienten nach der Bezahlung an seine E-Mail-Adresse übermittelt. Ein elektronischer Parkschein enthält ein genaues Ankunftsdatum und eine genaue Ankunftszeit sowie ein genaues Abfahrtsdatum und eine Abfahrtszeit vom Parkplatz. Für diesen Zeitraum wird der Parkplatz bezahlt. Wenn der Klient die Parkdauer überschreitet, zahlt er die Preisdifferenz direkt beim Parkplatzbetreiber. Für Parkplätze am Flughafen in Bratislava ist es beim Eintreffen am Parkplatz notwendig, den ausgedruckten Parkvoucher vorzulegen, andernfalls kann der Parkplatzbetreiber die Leistung ohne Anspruch des Klienten auf Refundierung der bezahlten Parkgebühr oder Schadenersatz verweigern. Der Transfer vom Parkplatz in Bratislava zum Flughafen und vom Flughafen zum Parkplatz zurück ist automatisch in der Buchung eines elektronischen Parkscheins inbegriffen, wird mittels Minibus abgewickelt und steht 24 Stunden täglich zur Verfügung.

4. Gedruckte Parkscheine verkauft Flipo für das Parken am Flughafen Wien (Parkhaus 4, Parkplatz C und Parkplatz Mazur). Dieser Parkschein kann persönlich während der Öffnungszeiten von Flipo abgeholt werden, wenn der Klient dies in der Buchung oder unmittelbar nach ihrer Übermittlung angibt. Andernfalls wird der Parkschein mittels Kurierdienst an die Adresse gesendet, die der Klient beim Kauf dieses Parkscheins angegeben hat. Der Klient ist verpflichtet, eine existierende Adresse anzugeben, an die dieser Parkschein gesendet werden kann, damit er rechtzeitig abgenommen wird. Falls der Parkschein nicht an die vom Klienten angegebene Adresse zugestellt werden kann oder der Klient ihn

an dieser Adresse nicht abholt und der Parkschein aus diesem Grund an den Absender zurückgesendet wird, verrechnet Flipo dem Klienten die erneute Sendung des Parkscheins an eine Ersatzadresse, die er nachträglich angibt, eine Gebühr von 5 €. Wenn der Klient sich als alternative Zustellung des Parkscheins die persönliche Abholung während der Betriebszeiten von Flipo entscheidet und dies Flipo rechtzeitig telefonisch oder per E-Mail mitteilt, wird ihm die Gebühr von 5 € nicht verrechnet. Auf den Parkscheinen ist die Anzahl der bezahlten Stunden und ihre allgemeine Gültigkeitsdauer angegeben. Ein Parkschein kann nur einmal verwendet werden. Parkscheine für denselben Parkplatz können beliebig kombiniert werden und für die Bezahlung einer Parkplatzes können mehrere Parkscheine verwendet werden. Falls ein Restbetrag an bezahlten Stunden bleibt, verfällt dieser nach einer Verwendung des Parkscheins. Der Parkschein gilt ab jenem Datum, das im Parkschein angegeben ist. Flipo haftet nicht für Schäden, die aufgrund der inkorrekten Verwendung von Parkscheinen entstehen. Im Fall einer vom Parkplatzbetreiber bestätigten Fehlfunktion des Parkscheins hat der Kunde Anspruch auf Refundierung des Betrags, den er dem Reiseveranstalter für den Parkschein bezahlt hat. Es besteht kein Anspruch auf sonstige Leistungen in Zusammenhang mit der Fehlfunktion oder Nichtinanspruchnahme des Parkscheins. Der Parkplatzbetreiber behält sich das Recht vor, bei niedrigerer Parkplatzkapazität auf den Parkplätzen während der Bauarbeiten am Flughafen Wien Fahrzeuge auf andere Parkflächen umzuleiten. Der Kauf eines Parkscheins ist keine Garantie für einen freien Autoabstellplatz auf der ausgewählten Parkfläche.

5. Reklamationen bezüglich der Funktionsfähigkeit des Parkscheins müssen sofort beim Feststellen der Fehlfunktion direkt am Flughafen beim Personal des Parkplatzbetreibers an der Kassa im Erdgeschoss der Tiefgaragen N4/Parkhaus 4 bekanntgegeben werden. Beim Parkplatz Mazur muss die Reklamation an der Kassa erfolgen, die sich rechts bei der Auffahrtsrampe befindet. Eventuelle nachträgliche Reklamationen können bei gedruckten Parkscheinen vom Betreiber abgelehnt werden, weil der Stand des Parkscheins vor Ort nicht möglich ist. Flipo haftet nicht für die falsche Handhabung des Parkscheins. Flipo haftet als Leistungsvermittler nicht für Fehlfunktionen von Parkscheinen, die nicht durch Verschulden von Flipo entstanden sind. Falls der Klient aus verschiedenen Gründen den Parkschein nicht direkt am Parkplatz reklamieren kann, kann er die Reklamation auch nachträglich über Flipo tätigen, nämlich so, wie in Teil E. GEMEINSAME BESTIMMUNGEN DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON FLUGTICKETS, REISEN, UNTERKÜNFEN, DER VERSICHERUNGSVERMITTLUNG UND DEN VERKAUF ANDERER PRODUKTE /LEISTUNGEN Nr. V., Reklamation beschrieben. Falls die Fehlfunktion des Parkscheins durch den Emittent dieser Parkscheine verursacht wurde, übermittelt Flipo die Reklamation des Parkscheins dem für die Ausgabe der Parkscheine verantwortlichen Subjekt.

6. Gedruckte Parkscheine müssen innerhalb der Gültigkeitsfrist verwendet werden, die darin angeführt ist, elektronische Parkscheine gelten für die genauen Daten und Zeiten, die darin angeführt sind. Bei elektronischen Parkscheinen kann das Parken bis 3 Tage vor

Gültigkeitsbeginn storniert werden. Gedruckte Parkscheine können spätestens bis 6 Monate vor Ablauf ihrer Gültigkeitsfrist storniert werden. Elektronische Parkscheine werden durch Übermitteln einer Stornoaufgabe an [letenky@pelikan.sk](mailto:letenky@pelikan.sk) storniert, gedruckte Parkscheine durch postalische Übermittlung der Stornoaufgabe an [pelicantravel.com](mailto:pelicantravel.com) s. r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika gemeinsam mit dem Parkschein. Ohne Erhalt des gedruckten Parkscheins können dieser Typ Parkschein nicht storniert werden. Die Zustellgebühren für die Stornoaufgabe und den Parkschein übernimmt der Klient. Dem Klient wird die bezahlte Parkgebühr durch Banküberweisung an das Konto rückerstattet, von dem sie bezahlt wurde. Die Stornogebühr für Parkscheine, ob elektronisch oder gedruckt, beträgt 25 €/Parkschein. Falls der Parkschein Teil einer Buchung des Klienten war, die auch ein Flugticket oder eine Reise/Unterkunft enthält und diese Leistungen aus Gründen, die der Fluggesellschaft/dem Reiseveranstalter oder Anbieter der Unterkunft anzulasten sind:

- a) annulliert wurden und der Klient sich aus diesem Grund entschließt, den Parkschein zu stornieren, verrechnet Flipo keine Stornogebühr;
- b) so geändert wurden, dass die benötigte Parkdauer über den gekauften Parkschein hinaus verlängert, kann der Klient entweder ohne Verrechnung einer Stornogebühr den Parkschein stornieren oder die Parkdauer am betreffenden Parkplatz für eine Gebühr je nach zusätzlicher Parkdauer verlängern;
- c) so geändert wurden, dass die Parkdauer gleich bleibt wie ursprünglich gekauft und nur das Datum geändert werden muss, ändert Flipo für den Klienten auf Anfrage kostenlos den Parkzeitraum;
- d) so geändert wurden, dass die Parkdauer verkürzt wird, wird dem Klienten kein aliquoter Betrag für das Parken rückerstattet und das Storno wird nur für eine Gebühr möglich.

## V. **KFZ-VERMIETUNG**

1. Die Kfz-Vermietung erfolgt durch die Gesellschaft Booking.com Transport Limited, die die Vermietung von Autos und anderen Fahrzeugen vermittelt. Die ganze Bestellung und Zahlung erfolgen im Reservierungssystem dieser Gesellschaft, und Flipo hat keinen Zugriff auf Kundenbestellungen oder auf Zahlungsdetails, auf Erbringung des Dienstes selbst oder auf die Daten über zusätzlich im Zusammenhang mit der Kfz-Vermietung zugekaufte Produkte / Dienstleistungen. Im Reklamationsverfahren bezüglich der Kfz-Vermietung ist Flipo nur bei der Kommunikation behilflich, Flipo hat kein Recht, über individuelle Reklamationen zu entscheiden. Solche Berechtigung hat nur die Gesellschaft Booking.com Transport Limited und ihre Geschäftspartner - betroffene Autovermietungen und Versicherungsunternehmen. Flipo ist für den Buchungsprozess einschließlich der Zahlung von Dienstleistungen sowie für die Erbringung der Dienstleistungen, bzw. für andere im

Zusammenhang mit der Vermietung des Fahrzeugs entstandene Ereignisse nicht verantwortlich.

## VI. **Online-Check-in**

1. Die Gesellschaft Flipo bietet den Kunden die Möglichkeit an, zum Flugticket den zusätzlichen Online Check-In zu bestellen. Dieser Dienst ist im Prinzip zu den nach dem Teil AIII dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gekauften Low-Cost-Tickets zur Verfügung, wir empfehlen jedoch, die Möglichkeit dessen Bestellung bei unserem Kundenservice immer im Voraus zu überprüfen, denn das Luftverkehrsunternehmen muss ihn nicht für alle Flüge ermöglichen. Flipo kann den Dienst erst zu dem Zeitpunkt leisten, den das konkrete Luftverkehrsunternehmen nach seinen Bedingungen ermöglicht. Der Dienst ist nach der in dem Teil E dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeführten Tarifliste mit Gebühren belegt.

2. Für die ordnungsgemäße Erbringung des Dienstes hat der Kunde richtige Angaben zu allen Passagieren, für die der Dienst bestellt wird, anzuführen. Es betrifft diese Daten:

- a) Name und Nachname
- b) Geschlecht
- c) Geburtsdatum
- d) Staatsangehörigkeit
- e) Typ und Nummer des Reisedokuments
- f) Ausgabeland und Ablaufdatum des Reisedokuments

Die Daten müssen mit den Daten in dem Reisedokument, mit dem sich der Passagier während des Flugs ausweist, identisch sein. Falls der Kunde unvollständige oder unrichtige Daten liefert (unrichtig ist auch ein Tippfehler in einem Buchstaben oder einer Ziffer), kann deren Korrektur seitens des Luftverkehrsunternehmens mit Gebühren belegt werden. Dem Kunden kann auch der Einstieg der Reise verhindert werden, wobei der Passagier diese sowie die folgenden Kosten trägt.

3. Der bestellte und bezahlte Online-Check-In ist seitens des Kunden unveränderlich und unwiderruflich. Nach dem Online-Check-In sind einige Dienstleistungen des Luftverkehrsunternehmens wie z. B. Änderung des Flugs oder der reisenden Personen in der Regel mit einer Sondergebühr für das Check-In-Storno belegt, damit solcher Dienst geleistet werden kann. Nachfolgend ist der Check-In neu durchzuführen.

4. Der Online-Check-In kann bei einigen Luftverkehrsunternehmen auch weitere Dienstleistungen umfassen (z. B. Möglichkeit den Sitz in dem Flugzeug auszuwählen). Wir empfehlen Ihnen, sich immer über diese Dienstleistungen zu informieren.

5. Falls das Luftverkehrsunternehmen dem Kunden den Dienst bestätigt und es zu einer Änderung oder Stornierung des Tickets, mit dem der Dienst verbunden ist, kommt, richtet sich das Storno für den Dienst nach den offiziellen Bedingungen des Luftverkehrunternehmens, die für das konkrete Ticket gültig sind. Die Verwaltungsgebühr von Flipo wird nie rückvergütet. Für allfällige Schäden, die dem Kunden durch die Nichterbringung des Dienstes seitens des Luftverkehrunternehmens entstehen, ist die Gesellschaft Flipo nicht verantwortlich, wenn sie durch ihr verschuldetes Verhalten nicht verursacht worden sind.

6. Bei technischen Problemen des Luftverkehrsunternehmens (z. B. mit dessen Web-Portal) und wenn Flipo den Dienst nach wiederholten Versuchen nicht erbringen kann, wird dem Kunden der ganze Betrag für den bestellten Dienst zurückerstattet. Die Gesellschaft Flipo ist jedoch für Schäden nicht verantwortlich, die durch ihr verschuldetes Verhalten nicht verursacht worden ist.

## VII. **Priority Boarding**

1. Flipo bietet den Kunden die Möglichkeit an, zum Flugticket den zusätzlichen Priority-Boarding-Dienst zu bestellen. Dieser Dienst ist im Prinzip zu den nach dem Teil AIII dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gekauften Low-Cost-Tickets zur Verfügung, wir empfehlen jedoch, die Möglichkeit dessen Bestellung immer bei unserem Kundenservice im Voraus zu überprüfen. Wir empfehlen, den Dienst bei Interesse schnellstmöglich nach dem Kauf des Tickets zu bestellen. Der Dienst kann spätestens vor dem Online-Check-In beantragt werden. Da die Luftverkehrsgesellschaften den Dienst nur für eine beschränkte Passagiermenge bei einem konkreten Flug anbieten, kann Flipo nicht garantieren, dass der Dienst vom Luftverkehrsunternehmen bestätigt wird. Der Dienst ist nach der in dem Teil E dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angeführten Tarifliste mit Gebühren belegt

2. Der vom Luftverkehrsunternehmen bestätigte Priority-Boarding-Dienst ist seitens des Kunden unveränderlich und unwiderrufbar.

3. Der Priority-Boarding kann bei einigen Luftverkehrsgesellschaften auch weitere Dienstleistungen umfassen (z. B. ein weiteres Stück des Handgepäckes); wir empfehlen Ihnen, sich über diese Dienstleistungen zu informieren.

4. Falls das Luftverkehrsunternehmen den Dienst dem Kunden bestätigt, aber es zu einer Änderung oder Stornierung des Tickets, mit dem der Dienst verbunden ist, kommt, richtet sich die Stornogebühr für den Dienst nach den offiziellen Bedingungen des Luftverkehrunternehmens,

die für das konkrete Ticket gültig sind. Die Verwaltungsgebühr von Flipo wird nie rückvergütet. Für allfällige Schäden, die dem Kunden durch die Nichterbringung des Dienstes seitens des Luftverkehrsunternehmens entstehen, ist die Gesellschaft Flipo nicht verantwortlich, wenn sie durch ihr verschuldetes Verhalten nicht verursacht worden sind.

## VIII. **Geschenkgutscheine**

Der Kunde hat die Möglichkeit, auf dem Portal [www-flipo.at](http://www-flipo.at) in der Abteilung Geschenkgutscheine oder durch die Absendung seiner Forderung an die E-Mail-Adresse: [info@flipo.at](mailto:info@flipo.at) die Geschenkgutscheine im Wert von mindestens 25 € zu kaufen. Nachfolgend werden dem Kunden alle notwendigen Zahlungsunterlagen per E-Mail geschickt. Nach der Bezahlung der Gesamtsumme des Geschenkgutscheines wird dem Kunden ein einzigartiger Code generiert und geschickt, der für Bezahlung einer Bestellung mittels des Kundenservices verwendbar ist.

Der Geschenkgutschein kann vom Kunden oder von der Person beim Einkauf der Flugtickets und/oder der Unterkunft und/oder des Aufenthaltes, bzw. der Kombination dieser Produkte nach der eigenen Wahl aus dem Angebot an Dienstleistungen auf dem Portal [www.flipo.at](http://www.flipo.at) eingelöst werden, der/die sich mit diesem Geschenkgutschein, bzw. mit dem einzigartigen Code von diesem Geschenkgutscheincode bei der Gesellschaft Flipo ausweist. Es ist nicht möglich, den Geschenkgutschein für die Autovermietung in der Abteilung „Mietwagen“ oder für die Buchung der Hotels in der Abteilung „Hotels“ auf der oben erwähnten Webseite.

Der Geschenkgutschein ist online bei der Bestellung der bestimmten Dienstleistungen einlösbar, wobei der Kunde den vollen einzigartigen Code von diesem Geschenkgutschein ins entsprechende Feld mit Namen Gutscheincode/Rabattcode/Geschenkgutschein während des entsprechenden Schrittes der Dienstleistungsbestellung eingibt. Nachfolgend hat der Kunde die Möglichkeit, von der Bestätigung und Absendung der Bestellung die Anrechnung des Gutscheinwertes zu überprüfen, wenn ein Teil oder auch die ganze Bestellung mit dem Geschenkgutschein bezahlt wird, je nach dem Wert und der Art D. VIII. der bestellten Dienstleistungen. Gelingt es dem Kunden nicht, auf solche Weise den Geschenkgutschein einzulösen oder stellt der Kunde fest, dass der auf dem Geschenkgutschein angegebene Wert mit dem angerechneten Betrag nicht übereinstimmt, empfehlen wir dem Kunden, während der nächsten Öffnungszeiten das Kundenservice zu kontaktieren.

Die Firma Flipo ist für die Erhöhung des Bestellpreises der in der Bestellung ausgewählten Produkte nicht verantwortlich, die aufgrund eines Fehlers bei der Verwendung des Geschenkgutscheins, durch die Anwendung nach dem Ablauf der Gültigkeitsdauer des Geschenkgutscheins oder aus jedem anderen Grund, der auf eine vorsätzliche Handlung der Firma Flipo nicht zurückzuführen ist, verursacht worden ist.

Der Kunde kann den Gutschein auch für eine Offline-Bestellung verwenden. Um die Preiserhöhung der von ihm in der Bestellung ausgewählten Produkte/Dienstleistungen zu vermeiden, hat der Kunde den Kundenservice während dessen Öffnungszeiten am Tag der Erstellung der Bestellung und zugleich mindestens 3 Stunden vor dem Ablauf des frühestens Fälligkeitstermins der vom Kunden erstellten Bestellung zu kontaktieren und das mit der Absicht, den Geschenkgutschein als Zahlungsmethode zu benutzen. Andernfalls ist die Gesellschaft Flipo für die Erhöhung des Preises eines in der Bestellung ausgewählten Produktes nicht verantwortlich.

Die Firma Flipo garantiert nicht, dass es bei dem vom Kunden ausgewählten Flugverkehrsunternehmen bis zur Ausstellung /zum Kauf der Flugtickets/Dienstleistungen zu keiner Preiserhöhung der ausgewählten Flugtickets/Dienstleistungen kommt und das in Hinsicht auf die Art und Weise des Verkaufs dieser Flugtickets/Dienstleistungen, die von den Luftfrachtführern oder von anderen Lieferanten dieser Flugtickets /Dienstleistungen festgelegt werden.

Wenn der Kunde einen Geschenkgutschein zu solchem Kauf verwendet, ist er sich des Risikos der legitimen Preiserhöhung bei den Billigfluggesellschaften bewusst. Wird der Preis des Flugtickets erhöht, kann sich der Kunde entscheiden, ob er dem erhöhten Preis der Bestellung zustimmt oder ob Flipo für ihn eine angemessene Alternative findet. Wenn keine der Möglichkeiten dem Kunden passt, hat er das Recht auf die Rückzahlung des ganzen bezahlten Betrags der Bestellung und auf Wiederverwendung des Geschenkgutscheins.

Der Geschenkgutschein ist sofort nach seiner Erstellung bis Ende des nächsten Kalenderjahres gültig, sofern auf dem Geschenkgutschein keine längere Gültigkeit angegeben ist. Der Geschenkgutschein ist übertragbar, nicht erstattungsfähig und kann gegen Bargeld nicht ausgetauscht werden. Das Storno und die Änderungen der mit einem Geschenkgutschein gekauften Dienstleistungen/Produkte richten sich nach den Bedingungen der Lieferanten dieser konkreten Dienstleistungen und der Gesellschaft Flipo und das unabhängig davon, ob sie mit dem Geschenkgutschein ganz oder teilweise bezahlt worden sind.

Der Kunde kann einen Geschenkgutschein zum Einkauf der Dienstleistungen mindestens in der Höhe vom Nominalwert des Geschenkgutscheins einlösen.

Wird eine Dienstleistung in einem niedrigeren Wert als im Wert des Geschenkgutscheins gekauft, wird die Preisdifferenz nicht zurückerstattet. Wird eine Dienstleistung in einem höheren Wert als im Wert des Geschenkgutscheins gekauft, wird die Preisdifferenz der Person in Rechnung gestellt, die den Geschenkgutschein der Gesellschaft Flipo vorgelegt hat.

Sie können einen Geschenkgutschein auch für mehr als einen Kauf / eine Bestellung verwenden. Wenn der Kunde es für mehrere Einkäufe / Bestellungen verwenden möchte, muss er sich vorab an den Kundendienst wenden, damit er diese Anwendung ausführen kann. Der Geschenkgutschein kann nicht eingelöst werden, nachdem die Produkte

auf andere Weise bezahlt wurden. Sie können auch mehrere Geschenkgutscheine verwenden, um einen einzelnen Kauf / eine Bestellung zu bezahlen.

Die Gesellschaft Flipo ist für den Missbrauch des Geschenkgutscheins durch eine unberechtigte Person nicht verantwortlich.

Es ist nicht möglich, den Geschenkgutschein für die Autovermietung in der Abteilung „Mietwagen“ oder für die Buchung der Hotels in der Abteilung „Hotels“ auf dem Portal [www.flipo.at](http://www.flipo.at) einzulösen.

#### a. **Spezielle Geschenkgutscheine**

##### **1. Spezieller Online-Geschenkgutschein**

Der Reiseveranstalter Flipo kann den Kunden einen speziellen Online-Geschenkgutschein als eine der möglichen Rückerstattungsformen für einen stornierten Flug aufgrund außergewöhnlicher Umstände anbieten.

Entscheidet sich der Kunde, einen Geschenkgutschein als Rückerstattung für einen stornierten Flug zu wählen, stellt Flipo diesen Gutschein auf Anfrage nach Genehmigung seitens der Fluggesellschaft aus und sendet den Gutschein elektronisch. Zum Zeitpunkt der Ausstellung eines speziellen Online-Geschenkgutscheins ist es nicht mehr möglich, die Form der Rückerstattung zu ändern.

Wenn der Kunde den speziellen Online-Geschenkgutschein zum Zeitpunkt seiner Gültigkeit für den Kauf / die Bestellung nicht verwendet, kann man bei [pelicantravel.com](http://pelicantravel.com) nach diesem Datum eine Rückerstattung in Form einer finanziellen Entschädigung für den nicht verwendeten Teil des Antrags spezieller Geschenkgutschein beantragen.

Flipo kann den Kunden einen Bonus auf den von der Fluggesellschaft erstatteten Betrag anbieten. Damit der Kunde den Bonus nutzen kann, muss der spezielle Online-Geschenkgutschein bis zum Ablaufdatum in voller Höhe eingelöst werden, andernfalls verfällt der Anspruch auf den Bonus. Der Bonus ist nicht erstattungsfähig.

Sonstige Bestimmungen dieser AGB in Teil D Punkt VIII. Geschenkgutscheine werden für spezielle Online-Geschenkgutscheine entsprechend verwendet.

##### **2. Gutschein für eine stornierte Reise**

Flipo kann Kunden einen Gutschein für die stornierte Reise ausstellen, welcher mit der Rückerstattung des von der Fluggesellschaft bereitgestellten stornierten Fluges verbunden ist. Der Gutschein wird von jener Fluggesellschaft erstellt, an die das

ursprüngliche Flugticket ausgestellt wurde und die die Flüge storniert hat.

Die spezifischen Bedingungen und Möglichkeiten für die Verwendung des Gutscheins werden von der Fluggesellschaft für den Kauf von Produkten und Dienstleistungen festgelegt, für die der Gutschein für die stornierte Reise bestimmt ist. Der Gutschein für die stornierte Reise unterliegt den von der Fluggesellschaft festgelegten Bedingungen und Nutzungsmöglichkeiten. Der Gutschein für eine stornierte Reise kann weder zur Zahlung einer Servicegebühr oder einer anderen Flipo-Gebühr noch für eine Reiseversicherung usw. verwendet werden. Der Gutschein für eine stornierte Reise wird nach Ablauf nicht zurückerstattet, sofern im Einzelfall nichts anderes angegeben ist. Der Gutschein für eine stornierte Reise ist nicht übertragbar und an den Passagier des stornierten Fluges gebunden, sofern im Einzelfall nichts anderes angegeben ist. Der Gutschein für eine stornierte Reise kann nur für einen Einkauf (Bestellung) verwendet werden, sofern im Einzelfall nichts anderes angegeben ist. Der Kunde erhält die erforderlichen Informationen und Anweisungen zur elektronischen Verwendung des Gutscheins für die stornierte Reise zusammen mit dem eindeutigen Gutscheincode und dies ist auch auf der Flipo-Website im Bereich Auftragsverwaltung der ursprünglichen Bestellung verfügbar, in der die Flüge storniert wurden.

Die Fluggesellschaft, an die die Verwendung des Gutscheins für die stornierte Reise gebunden ist, ist für die Möglichkeiten und den Umfang der Verwendung des Gutscheins verantwortlich. Als Aussteller des Gutscheins behält sich die Fluggesellschaft das Recht vor, die Nutzungsbedingungen auch nach der Ausstellung des Gutscheins zu ändern. Wenn der Gutschein bereits vom Kunden eingelöst wurde, kommt Flipo der Aufforderung des Kunden, den Gutschein für die stornierte Reise zu verwenden, nicht nach und storniert den Gutschein für die stornierte Reise ohne Entschädigung.

Sonstige Bestimmungen dieser AGB im Teil D Punkt VIII.  
Geschenkgutscheine werden am Gutschein für die stornierte Reise entsprechend verwendet.

#### b. **Rabattcodes**

Das Unternehmen Flipo kann Kunden einen Rabatt auf Produkte und Leistungen in Form eines Rabattcodes anbieten, den der Kunde oder jene Person, die ihn vorweist, je nach Art des Rabattcodes beim Kauf von Flugtickets und/oder Unterkünften und/oder Reisen einlösen kann, unter Umständen auch für eine Kombination seiner /ihrer Wahl der auf der Seite [www.flipo.at](http://www.flipo.at) angebotenen Leistungen.

Flipo kann dem Kunden im Rahmen einer Reklamation einen speziellen Rabattcode anbieten. Darüber hinaus bietet Flipo im Rahmen von Marketingcampagnen und für Affiliate-Partner als

Nachlass auf den Gesamtpreis des Flugtickets auch allgemeine Rabattcodes an. Spezielle Rabattcodes vergibt Flipo auch zum Produkt Premium Support als Nachlass auf die Servicegebühr.

Details zum Gültigkeitszeitraum, zur Anwendung der vorliegenden Art von Rabattcode und dessen Wert werden dem Kunden bei der Vergabe des Rabattcodes mitgeteilt. Der Rabattcode kann nicht für den Kauf eines Geschenkgutscheins eingelöst werden. Der Rabattcode ist übertragbar, nicht refundierbar und nicht gegen Bargeld einlösbar.

Stornierungen oder Änderungen der Leistungen/Produkte, die mit dem Rabattcode gekauft wurden, unterliegen den Bedingungen der Erbringer dieser konkreten Leistungen sowie den Bedingungen von Flipo, unabhängig davon, ob sie zur Gänze oder teilweise mittels Rabattcode bezahlt wurden. Im Stornofall sind Rabattcodes nicht refundierbar und der Kunde hat kein Anrecht auf die erneute Verwendung eines Rabattcodes.

Das Unternehmen Flipo haftet nicht für missbräuchliche Verwendungen von Rabattcodes durch unbefugte Personen.

Sonstige Bestimmungen dieser AGB im Teil D Punkt VIII. Geschenkgutscheine gelten entsprechend für Rabattcodes.

## **IX. PREMIUM-KUNDENSERVICE - PREMIUM-UNTERSTÜTZUNGSDIENSTE**

1. Der Premium-Kundenservice (weiter „Premium-KS“) umfasst Zusatzleistungen des Kundenservice des Unternehmens Flipo, deren verbindliche Buchung ausschließlich in Verbindung mit der Buchung eines Flugtickets möglich ist. Ein späteres Dazubuchen des Premium-KS ist nicht möglich. Der Premium-KS gilt nur für die jeweilige Buchung und die Flugtickets, zu welchen er gebucht wurde. Der Premium-KS umfasst zusätzlich zu den Standardleistungen des Kundenservice folgende Leistungen:

a) Der Kundenservice steht den Klienten gemäß der Standardbedingungen zur Verfügung, sofern der Kundenservice über die sog. Ruftaste erreicht werden kann, die dem Klienten nach dem Login in der Buchungsverwaltung zugänglich ist. Nach Anklicken der Ruftaste wird der Klient innerhalb von max. 15 Minuten von Flipo kontaktiert;

b) 100% Nachlass auf die Flipo-Servicegebühr bei der ersten Buchungsänderung oder -stornierung durch den Klienten, inklusive einer Annullierung am Tag der Ausstellung, sofern durch die Fluggesellschaft zugelassen;

c) 100% Nachlass auf die Flipo-Servicegebühr für den Online Check-in, sofern dieser durch die Fluggesellschaft für den betreffenden Flug zugelassen wird. Diese Leistung erfolgt je nach Typ des Flugtickets

automatisch oder auf Anfrage des Klienten, welche über die Buchungsverwaltung durchgeführt werden kann. Nach erfolgreichem Online Check-in wird dem Klienten ein Boarding Pass ausgestellt und elektronisch an die von ihm angeführte E-Mail-Adresse gesendet. Die Möglichkeit sowie der Durchführungszeitraum des Online Check-in hängt von den Bedingungen der betreffenden Fluggesellschaft ab und es ist unabdingbar, dass der Klient Flipo alle notwendigen Angaben für den Online Check-in rechtzeitig zukommen lässt.

d) 100% Nachlass auf die Flipo-Servicegebühr für Zusatzleistungen zum Flugticket, wenn deren Vermittlung möglich und durch die Fluggesellschaft bestätigt ist (siehe Zusatzleistungen unter Abschnitt A dieser AGB);

e) Nachlass auf die nächste Buchung bei Flipo, dessen Höhe vom Gesamtbetrag der gebuchten Flugtickets abhängig ist, zu welchen der Klient den Premium-KS dazubucht (dieser Gesamtbetrag umfasst keine anderen gebuchten Leistungen wie z.B. Versicherung, Parkscheine o.Ä., ebenso umfasst er keine später zum Flugticket dazugebuchten Ergänzungen, inklusive der Zusatzleistungen). Die Nachlasshöhe beträgt wie folgt:

**Gesamtbetrag der Flugtickets in der Buchung: Nachlasshöhe:**

0-125 €	5 €
126-200 €	7 €
201-500 €	10 €
501 € a viac	15 €

Der Nachlass wird in Form eines eigenen Rabattcodes erstattet, der dem Klienten nach Ausstellung der gebuchten Flugtickets elektronisch an die von ihm angeführte E-Mail-Adresse zugesendet wird. Der Rabatt kann online bei der nächsten Buchung eingelöst werden und ist max. 3 Monate ab dem Tag seiner Ausstellung und Zusendung gültig. Der Rabatt gilt nur für die Servicegebühr und kann nicht für einen Geschenkgutschein eingelöst werden. Im Übrigen gelten für das Einlösen dieses Rabatts sinngemäß die Richtlinien dieser AGB zur Regelung von Geschenkgutscheinen.

2. Der Premium-KS kann nach dessen Bezahlung nicht mehr storniert werden, die bei dessen Buchung anfallende Gebühr in der Höhe von 15 € ist nicht refundierbar. Die Inanspruchnahme der Leistungen und Vorteile des Premium-KS erfolgt unverbindlich, bei nicht erfolgter oder nur teilweiser Inanspruchnahme besteht für den Klienten jedoch weder

Anspruch auf Rückerstattung, noch auf aliquote Teilerstattung. Die durch den Premium-KS erfassten Leistungen und Vorteile können nicht auf eine andere Buchung übertragen werden.

## **X. Die Unterkunft - booking.com**

1. Unterkunftsbuchungen über die Kategorie Hotels, oder als Zusatzbuchung in der Buchungsverwaltung, oder aber über an den Klienten versendete E-Mails zu einer bestehenden Buchung anderer Leistungen werden über das Unternehmen Booking.com B.V. abgewickelt, das weltweit Unterkunftsbuchungen anbietet. Die gesamte Buchung und Zahlung wird über das Buchungssystem dieses Unternehmens abgewickelt, wobei Flipo keinen Zugang zu diesen Buchungen der Klienten, zu den Zahlungsinformationen, zu Daten über die Erbringung der gebuchten Leistung oder weitere nachträglich dazugebuchte Produkten/Leistungen im Zusammenhang mit der Unterkunft hat. Bei Reklamationen bezüglich dieser Buchung von Unterkünften und anderen Leistungen hat Flipo gegenüber dem Klienten ausschließlich eine Vermittlungsrolle inne und kann nicht über einzelne Reklamationen entscheiden. Dieses Recht ist dem Unternehmen Booking.com B.V. und seinen Geschäftspartnern vorbehalten, d. h. die betreffenden Unterkunftseinrichtungen und ggf. Erbringer weiterer Leistungen. Flipo haftet nicht für den Verlauf der Buchung von Unterkünften und weiteren Leistungen, darunter auch die Bezahlung gebuchter Leistungen, die ordnungsgemäße Erbringung dieser Leistungen und ggf. weitere auftretende Entwicklungen im Zusammenhang mit der Unterkunftsbuchung. Flipo ist nicht berechtigt, Bestätigungen auf solche Art durchgeführter Buchungen auszustellen, dafür muss an das Unternehmen Booking.com B.V. oder die einzelnen Unterkunftsbetreiber oder Erbringer der Leistungen herangetreten werden.

## **XI. Attraktionen und Ausflüge**

1. Attraktion – eine entgeltliche Freizeit- oder Bildungsdienstleistung, die vom Unternehmen Bonferi Technologies s.r.o. oder seinen Geschäftspartnern veranstaltet wird, z. B. Wasserparks, touristische Sehenswürdigkeiten, Museen, Theatervorstellungen u. ä.

Ausflug – eine entgeltliche Reise- oder Erlebnisdienstleistung, die vom Unternehmen Bonferi Technologies s.r.o. oder seinen Geschäftspartnern veranstaltet wird, z. B. Stadtbesichtigungen, Bustouren, Tauchausflüge, u. ä.

Die Buchung einer Attraktion/eines Ausflugs wird über das Unternehmen Bonferi Technologies s.r.o. abgewickelt, das den Verkauf dieser Veranstaltungen global vermittelt. Die gesamte Buchung und Zahlung wird über das Buchungssystem dieses Unternehmens abgewickelt, wobei Flipo keinen Zugang zu diesen Buchungen der Klienten oder zu Informationen bezüglich Zahlung, Erbringung der gebuchten Leistung

oder weiteren nachträglich dazugebuchten Produkten/Leistungen im Zusammenhang mit der gebuchten Attraktion/dem gebuchten Ausflug hat. Bei Reklamationen bezüglich dieser Buchung von Attraktionen /Ausflügen und anderen Leistungen hat Flipo gegenüber dem Klienten ausschließlich eine Vermittlungsrolle bei der Kommunikation inne und kann nicht über einzelne Reklamationen entscheiden. Solche Befugnisse haben ausschließlich das Unternehmen Bonferi Technologies s.r.o. und seine Geschäftspartner, nämlich die betreffenden Anbieter der Attraktionen/Ausflüge. Flipo haftet nicht für den Verlauf der Buchung dieses Erlebnisses und weiteren Leistungen, darunter auch die Bezahlung gebuchter Leistungen, die ordnungsgemäße Erbringung dieser Leistungen und ggf. weitere auftretende Entwicklungen im Zusammenhang mit der Buchung der Attraktion/des Ausflugs. Flipo ist nicht befugt, Bestätigungen solcher Buchungen auszustellen, um diese müssen das Unternehmen Bonferi Technologies s.r.o. und seine Geschäftspartner, die betreffenden Anbieter der Attraktionen/Ausflüge, angefragt werden.

### späť na začiatok

## E. BESTIMMUNGEN DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN VERKAUF VON FLUGTICKETS, PAUSCHALREISEN, UNTERKUNFT, VERMITTLUNG VON VERSICHERUNGEN UND VERKAUF VON ANDEREN PRODUKTEN/DIENSTLEISTUNGEN

### I. **Die Zustellung**

1. Die Flugtickets und andere Produkte/Dienstleistungen werden dem Kunden nach ihrer Zahlung ausgestellt und gesendet werden, darunter versteht man das Gutschreiben des Gesamtbetrags für das Produkt einschließlich aller anderen bestellten Dienstleistungen und Ermäßigungen aufs Flipo-Konto, es sei denn, dass ihre Ausstellung von einem anderen Umstand abhängig ist, der ihre Ausstellung und Zustellung beeinflusst.

2. Die Flugtickets und andere Produkte werden dem Kunden nach der von dem Lieferanten bestimmten Form, die nicht zu beeinflussen ist, zugestellt, und zwar wie folgt:

(i) **per E-Mail** - das System überprüft automatisch die Möglichkeit, das Flugticket elektronisch auszustellen. Falls es möglich ist, wird das Flugticket ausschließlich per E-Mail auf die bei der Flugticketreservation eingegebene E-Mail-Adresse gesendet. Andere Produkte und damit zusammenhängende Dokumentation werden dem Kunden in der Regel per E-Mail geschickt, es sei denn, dass Flipo sich entschließt, andere Produkte und damit zusammenhängende Dokumentation per Kurier zu schicken.

(ii) **per Kurier im Rahmen SK** - bei dieser Wahl wird dem Kunden automatisch eine Gebühr in Rechnung gestellt, die nach dem aktuellen Gebührentarif der AGB Teil E für die Zustellung des Produkts per Kurier

im Rahmen SK berechnet wird. In diesem Fall wird das Produkt direkt dem Kunden an dessen Anschrift im Laufe des folgenden Arbeitstages nach dem Gutschreiben des Betrags zugestellt. Flipo ist für die durch eine spätere Zustellung der Lieferung entstandene Schäden nicht verantwortlich. Für die Zustellung ist eine externe Kuriergesellschaft zuständig. Die Möglichkeit der Lieferung am Samstag und der Lieferung im Rahmen einer konkreten Stunde des folgenden Tages für eine entsprechende Gebühr ist beim Kundenservice zu überprüfen.

(iii) **per Kurier außer SK** – bei dieser Wahl wird dem Kunden automatisch eine Gebühr nach der aktuellen Vertragsbeziehungen mit Kuriergesellschaften in Rechnung gestellt, womit der Kunde im Voraus vertraut gemacht wird und die Möglichkeit hat, sich zu entschließen, ob er diese Möglichkeit der Zustellung ausnutzt. Die ausgewählten Länder und die für die Zustellung auf ihr Gebiet berechnete Gebühr sind in dem aktuellen Gebührentarif der AGB Teil D für die Zustellung des Flugtickets in die hier angeführten Länder angeführt. Für die Zustellung ist die Kuriergesellschaft zuständig.

3. Es ist die Pflicht des Kunden, seinen Flug mindestens 24 Stunden vor dem Abflug beim Kundenservice Flipo, bzw. direkt bei der Fluggesellschaft zu bestätigen, für den Fall, dass die Fluggesellschaft die Abflugzeit verändern würde oder den Flug stornieren würde. Flipo trägt keine Verantwortung für mögliche von der Fluggesellschaft stornierte Flüge, oder für die veränderten Abflugzeiten. Im Fall einer Veränderung oder einer Flugstornierung, die außer der Öffnungszeiten der Flipo vorkommen oder von den Flipo Gesellschaften bekannt gemacht werden, bzw. weniger als 24 Stunden von dem Abflug vorkommen, ist der Kunde verpflichtet, den Schadenersatz direkt von dem Luftfahrtunternehmen zu fordern, bei dem er den Flug gekauft hat. Bei den Flügen mit der Fluggesellschaft Lot Polish Airlines muss die Bestätigung spätestens 72 Stunden vor dem Abflug erfolgen.

4. Bei den Flügen von/nach Israel, Transatlantikflügen und Langstreckenflügen, die jedes Flugunternehmen in der Regel selbst definiert, ist es notwendig, am Flughafen mindestens 3 Stunden vor der geplanten Abflugzeit zu erscheinen.

## II. **Die Bedingungen für die Zahlung des Preises der geleisteten Dienstleistungen**

1. Der Kunde kann die Flugtickets und andere Produkte/Leistungen der Flipo Gesellschaft wie folgt bezahlen:

(i) **Die BANKÜBERWEISUNG/die direkte EINLAGE aufs Konto** - aufgrund der von dem System automatisch generierten Instruktionen zur Zahlung. Die Zahlungsinstruktionen sind ein Teil der bestätigenden, vom Flipo gesendeten E-Mail über die Reservation des Flugs, der Reise, der Versicherung und/oder eines anderen Produkts oder Dienstleistung. Der Kunde kann den Gesamtbetrag auf jedes Konto der Flipo-Gesellschaft, das in den Zahlungsinstruktionen angeführt ist, bezahlen. Bei der

Zahlung ist es nötig, das richtige variable Symbol anzuführen. Es hängt von dem Kunden ab, eine angemessene Zahlungsweise so auszuwählen, damit der volle berechnete Betrag auf eines der Flipo-Konten rechtzeitig gutgeschrieben wird, d. h. bis zu dem in den Zahlungsinstruktionen angeführten Fälligkeitsdatum. Falls die korrekte Identifikation der Zahlung des Kunden wegen der inkorrekten oder gar keinen Kennzeichnung der Zahlung nicht möglich ist, versteht man als Zahlungszeit die Zeit, wann die Zahlung korrekt identifiziert wird.

(ii) **EINE ZAHLUNGSKARTE** - nur für die Besitzer der Kredit- und Zahlungskarten mit Hochprägung und mit genehmigten Online-Zahlungen. Andere Zahlungskarten sind nicht akzeptabel. Falls der Kunde diese Zahlungsweise auswählt und die Bestellung der ausgewählten Dienstleistungen mit der Zahlungskarte nicht bezahlt werden kann, soll er darüber telefonisch oder per E-Mail von einem Agenten des Kundendienstes informiert werden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass einige Flugtickets ausschließlich mit einer Zahlungskarte bezahlt werden können. Falls ein Flugticket nur mit einer Zahlungskarte bezahlt werden kann und die Möglichkeit der Zahlung mit einer Karte auf flipo momentan nicht möglich ist, ist die Flipo-Gesellschaft für die wegen der Unmöglichkeit ein Flugticket zu bestellen entstandenen Schäden nicht verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich für die Zahlung nur solche Karte zu benutzen, über die er verfügen kann. Flipo haftet für Reklamationen nicht, falls eine Karte missbraucht wurde, und Flipo wird dann alle entstandenen Schäden von dem Kunden fordern. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Zahlung mit einer Karte in einer oder zwei Transaktionen verlaufen kann. Falls die Zahlung in zwei Transaktionen verläuft, kann eine Transaktion für die Posten wie der Preis des Flugtickets, die Flughafengebühr, oder der Preis oder ein Teil des Preises der anderen Produkte von der Fluggesellschaft oder einem anderen Dienstleistungsanbieter direkt von der Karte abgezogen werden. Die zweite Transaktion bildet meistens eine Flipo-Servicegebühr, die Summe für die bestellte Versicherung, die Lieferung des Flugtickets von einem Kurierservice oder ein Teil des Preises für andere Produkte oder Dienstleistungen. Falls es unmöglich ist, eine der Transaktionen durchzuführen, soll der Kunde über diese Tatsache telefonisch oder per E-Mail informiert werden. Der Kunde ist dann verpflichtet, den jeweiligen Betrag noch in dem von Flipo bestimmten Termin auf eines der Flipo-Konten im Einklang mit dem folgenden Punkt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu bezahlen. Wenn dies nicht der Fall ist, wird die Bestellung von Produkten/Dienstleistungen ohne jeden Anspruch des Kunden auf Schadenersatz storniert werden.

(iii) **Andere Zahlungsmethoden** – wie z. B. Apple Pay und Google Pay. Die Zahlung gilt als abgeschlossen, sobald die elektronische Rückmeldung über die Durchführung der Transaktion vom Zahlungsportal an Flipo gesendet wird. Sollte unser Online-System aus Gründen, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen, eine solche Nachricht nicht erhalten, können wir den Erfolg der Transaktion nicht überprüfen, und die Zahlung gilt erst dann als abgeschlossen, wenn sie auf dem Konto von Flipo eingegangen ist.

(iv) **Der Flipo-Geschenkgutschein**, ausführlicher in Teil D VIII dieser AGB angegeben.

2. Mit einer Bestätigung der Reservation und einer sofortigen Zahlung bei der Wahl MIT DER ZAHLUNGSKARTE SOFORT aufgrund des Klickens auf der Taste „BESTELLEN UND BEZAHLEN“ bestätigt der Kunde, dass er unwiderruflich entwirft, den ausgewählten Produkt/die Dienstleistung mit einer Zahlungskarte zu kaufen und dass er den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und mit den Lieferungsbedingungen zustimmt. Bei der Wahl der Zahlung durch eine Banküberweisung/eine direkte Einlage entwirft der Kunde unwiderruflich, mit der Eingabe des Überweisungsauftrags/der direkten Einlage dem bestimmten Bankinstitut die ausgewählten Produkte/Dienstleistungen zu kaufen.

3. Der Vertrag zwischen der Flipo-Gesellschaft und dem Kunden ist zum Zeitpunkt der Ausstellung/des Ankaufs der bestellten Produkte /Dienstleistungen von der Flipo-Gesellschaft bei den betreffenden Lieferanten geschlossen, falls nicht anders bestimmt ist. Die Flipo-Gesellschaft kann die bestellten Produkte/Dienstleistungen bereits nach der Erfüllung aller Bedingungen seitens des Kunden, einschließlich der Zahlung des gesamten Betrags, ausstellen/ankaufen, falls nicht anders bestimmt ist.

4. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung für die Bestellung ordnungsmäßig und rechtzeitig zu bezahlen, nach dem in den Zahlungsinstruktionen angeführten Fälligkeitsdatum. Es hängt von dem Kunden ab, die Zahlungsweise so auszuwählen, damit die volle fakturierte Summe auf eines der Flipo-Konten bis zu dem Fälligkeitsdatum gutgeschrieben wird. Die Bestellung ist bezahlt, wenn der in den Zahlungsinstruktionen angeführte Gesamtbetrag auf ein in den Zahlungsinstruktionen angeführtes Konto der Flipo-Gesellschaft gutgeschrieben wird, falls nicht anders bestimmt ist. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Preise einiger Produkte und Dienstleistungen erst nach deren Reservation, Ausstellung oder nach deren Ankauf bei einem konkreten Lieferanten garantiert werden können. Der Ankauf und die Ausstellung der Produkte/Dienstleistungen erfolgen erst nach deren Zahlung durch den Kunden. Falls das Fälligkeitsdatum nicht eingehalten wird, hat Flipo das Recht, die Bestellung und die Reservation sofort abzusagen, ohne jeden Anspruch des Kunden auf einen Ersatz der durch diese Absage entstandenen Schäden, bzw. auf eine Veränderung des Preises des Flugtickets, der Unterkunft bzw. anderer geleisteten Produkte /Dienstleistungen.

5. Falls die oben angeführten Zahlungsbedingungen nicht eingehalten werden, bzw. der Betrag nicht völlig oder spät bezahlt wird, soll dem Kunden bei der Erstattung der Zahlung eins nach der aktuellen Gebührenregelung der AGB Teil E berechneter Administrationsgebühr berechnet werden. Die nach der aktuellen Gebührenregelung der AGB Teil E berechnete Administrationsgebühr soll dem Kunden auch dann berechnet werden, wenn der Mehrbetrag zu dem fakturierten Gesamtbetrag zurückgegeben wird.

6. Der Kunde stimmt zu, dass die Zahlungsbedingungen ihm elektronisch per E-Mail gesendet werden, und er stimmt auch mit deren oben angeführten Ausfertigungsweise überein. Im Fall der Zahlung der bestellten Produkte/Dienstleistungen wird jede Zahlung, die der Kunde aufs Flipo-Konto überweist, zuerst für die Zahlung des Zubehörs und dann der Produkte berechnet.

7. Die Flipo-Gesellschaft behält sich das Recht, die von dem Kunden aufgenommene Zahlung einzustellen und/oder nicht zu leisten, und so die Erbringung der Dienstleistungen dem Kunden abzulehnen, wenn die Flipo-Gesellschaft unter Aufwendung angemessener Bemühungen die Zahlung als eine von einer nicht berechtigten Person geleistete Zahlung auswerten wird, oder falls unter Aufwendung angemessener Bemühungen der Flipo-Gesellschaft ein begründeter Verdacht besteht, dass die Zahlung mit der Legalisierung der Erträge aus Straftaten zusammenhängt. Flipo trägt keine Verantwortung für die im Zusammenhang mit der Ablehnung aus diesen Gründen entstandenen Schäden.

8. Flipo erledigt alle Rückerstattungen in der gleichen Form wie die Bestellung selbst, welche dem Kunden erstattet wird.

Für den Fall, dass die Bestellung in bar bezahlt wurde, werden die erstattbaren Geldmittel je nach Zahlungsmethode in bar per Überweisung oder auf eine Zahlungskarte an den Kunden zurückerstattet.

Für den Fall, dass die Bestellung mit einem Geschenkgutschein bezahlt wurde, werden dem Kunden die erstattbaren Geldmittel in Form eines neuen Geschenkgutscheins zurückerstattet, der bis zum Ende des folgenden Kalenderjahres ausgestellt wird. Die sonstigen Bedingungen für die Verwendung eines Geschenkgutscheins bleiben im Allgemeinen dieselben wie für einen Geschenkgutschein, mit dem der Kunde eine Bestellung bezahlt.

Für den Fall, dass die Bestellung teilweise in bar und teilweise durch einen Geschenkgutschein bezahlt wurde, werden die erstattbaren Geldmittel in einer Kombination aus Barzahlung und in Form eines neuen Geschenkgutscheins, der bis zum Ende des folgenden Kalenderjahres ausgestellt wird, zurückerstattet. Wenn der erstattete Betrag den Wert des Geschenkgutscheins nicht überschreitet, wird nur ein neuer Geschenkgutschein mit einem Restwert erstellt.

### III. **Personenbezogene Daten**

1. Flipo teilt hiermit dem Kunden mit, dass Flipo im Sinne der Bestimmung § 13 Abs. 2 Buchstabe b) des Gesetzes Nr. 18/2018 Slg. über den Schutz von personenbezogenen Daten und über die Änderung und Ergänzung einiger Gesetze in der Fassung der späteren Vorschriften als Betreiber im Prozess des Vertragsabschlusses die personenbezogenen Daten des Kunden ohne dessen Zustimmung als betroffene Person verarbeiten wird, weil die Verarbeitung von personenbezogenen Daten

des Kunden in vorvertraglichen Beziehungen zwischen Flipo und dem Kunden erfolgt und die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden für die Erfüllung des Vertrags, den der Kunde zu schließen vorschlägt und in dem er als eine der Vertragsparteien auftritt, notwendig ist.

2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die vom Kunden im Bestellprozess für die unter der Ziffer 1 dieses Artikels zur Verfügung erstellten personenbezogenen Daten von Flipo dem zuständigen Lieferanten als Empfänger in Abhängigkeit von den Anforderungen des konkreten Empfängers im Ganzen oder ein Teil davon gewährt werden und das für die Zwecke der Erbringung des vom Kunden gewünschten Dienstes. In Abhängigkeit von dem vom Kunden bestellten Dienst sind die Empfänger der personenbezogenen Daten folgende Kategorien von Empfängern, die sich auch in Drittländern befinden können:

die Luftfahrtunternehmen, die die Personenbeförderung anbieten  
Unterkunftseinrichtungen  
Reiseagenturen, Reisebüros  
Versicherungen  
Gesellschaften, die Autovermietung vermitteln, und Autoverleih  
Botschaften, Konsulate  
Beförderer für den Schienen-, Schiffs-, Bus- oder Personenverkehr  
Finanzverwaltungsbehörden  
Kurier-Unternehmen

3. Falls der Kunde eine natürliche Person ist, werden bei der Bestellung von Dienstleistungen üblicherweise Name, Zuname, Geschlecht, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Adresse des Wohnort, Geburtsdatum, bei der Bestellung des Parkens auch das Kfz-Kennzeichen angeführt. Wenn der Kunde eine juristische Person oder ein Gewerbetreibender sind, werden neben den personenbezogenen Daten der natürlichen Personen, die die bestellten Dienstleistungen nutzen werden, auch Rechnungsdaten angeführt, d. h. Handelsname, Adresse des Sitzes mit der PLZ, Id-Nr., Steuernummer, UID - diese werden als personenbezogenen Daten nicht betrachtet.. In einigen Fällen fordern die Fluggesellschaft oder das Konsulat oder die Botschaft, die die Visa für den Eintritt in das Land erteilt, die Ergänzung einiger weiteren Pflichtangaben (die sog. APIS-Angaben, siehe die Definition und die ausführliche Gliederung im Teil A AGB). Falls für die Geltendmachung eines Rechtsanspruchs des Kunden unvermeidlich ist, eine spezielle Kategorie von personenbezogenen Daten zu verarbeiten, die den Gesundheitszustand des Kunden betreffen, ist Flipo aufgrund § 16 Abs. 2 Buchstabe f) des Gesetzes Nr. 18/2018 Slg. über den Schutz von personenbezogenen Daten, in der Fassung der späteren Vorschriften, berechtigt, diese Angaben zu bearbeiten und sie den Subjekten zur Verfügung zu stellen, denen gegenüber der Anspruch geltend gemacht wird (das Flugunternehmen, die Versicherung). Dies geschieht auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und nach der Übermittlung der entsprechenden medizinischen Unterlagen durch den Kunden. Flipo haftet für die Folgen in dem Fall nicht, wenn der Kunde die notwendigen Daten oder Dokumente mit erforderlichen Daten nicht liefert oder nicht rechtzeitig liefert, und das ohne jeden Anspruch auf

Schadensersatz, der dem Kunden infolge dieses Umstands entstanden wäre.

4. Die Person, die ausgewählte Dienstleistungen bestellt und personenbezogene Daten aller in der Bestellung angeführten Kunden bereitstellt, bestätigt mit dem Anklicken des betreffenden Felds vor der Versendung der Bestellung, dass ihr im Sinne der Bestimmung § 13 Abs. 12 Buchst. b) des Gesetzes Nr. 18/2018 Slg. bekannt ist, dass Flipo die von ihr angeführten personenbezogenen Daten der betroffenen Personen, insbesondere die oben angeführten und/oder die für die Tätigkeit von Flipo in vorvertraglichen Beziehungen, bei der Erfüllung des Vertrags oder bei Verhandlungen über die Änderung des Vertrags, über den Rücktritt vom Vertrag usw. erforderlichen Daten verarbeitet und aufbewahrt. Zugleich erklärt diese Person, dass sie berechtigt ist, personenbezogene Daten aller betroffenen Personen bereitzustellen, entweder aufgrund einer Bevollmächtigung und einer sich aus den Rechtsgesetzen ergebenden Berechtigung (z. B. als gesetzlicher Vertreter). Ist diese Bestätigung des Kunden nicht angeklickt, können die Verträge, auf deren Abschluss diese Person durch ihre Bestellung den Antrag stellt, nicht abgeschlossen werden. Zugleich ist der Kunde damit vertraut, dass Flipo ihn per E-Mail und/oder telefonisch kontaktieren kann, um zusätzliche Dienstleistungen zu seiner Bestellung anzubieten, die in Bezug auf den Inhalt dieser Bestellung ausgewählt sind. Das Angebot kann z. B. Versicherung zu den Flugtickets, einen Parkplatz am Flughafen, woher der Kunde abfliegt, oder ein zusätzliches Gepäck zum Flugtickets des Kunden enthalten.

5. Der Kunde ist im Falle eines telefonischen Anrufs bei Flipo / von Flipo darüber informiert, dass der Anruf von Flipo aufgezeichnet und personenbezogene Daten verarbeitet werden, um die legitimen Interessen von Flipo zu schützen und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu verbessern. Für den Fall, dass während des Anrufs personenbezogene Daten bereitgestellt werden, die für die Erfüllung des Vertrags, den der Kunde schließen möchte oder schon geschlossen hat, erforderlich sind, wird der Kunde darüber informiert, dass der Anruf aufgezeichnet wird.

6. Die personenbezogenen Daten der betroffenen Personen werden während der für den Schutz von berechtigten Interessen des Betreibers notwendigen Zeit verarbeitet, dazugehört die Möglichkeit eine Reklamation zu erheben, das eröffnete Verfahren durch Kontrollebehörden zu überprüfen oder eine Klage im bürgerrechtlichen Verfahren zu erheben. Die Gesellschaft Flipo erklärt, dass sie die personenbezogenen Daten im Einklang mit guten Sitten verarbeiten wird und auf die Weise handeln wird, die dem Gesetz Nr. 18/2018 Slg. über den Schutz von personenbezogenen Daten, der Verordnung des EP und des Rates (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 über den Schutz von natürlichen Personen bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten und über die freie Bewegung solcher Daten (im Folgenden nur als „DSGVO“) und auch keinen anderen allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften nicht widersprechen wird und sie auch nicht umgehen wird.

7. Als zuständige Person gemäß § 44 u. f. des Gesetzes Nr. 18/2018 Slg. ist Herr Michal Marko bestellt. Die zuständige Person kann per elektronische Post unter dpo@pelikan.sk kontaktiert werden.

8. Der Kunde hat das Recht, dass der Verantwortliche die falschen personenbezogenen Daten ohne unnötigen Verzug korrigiert. Mit Hinsicht auf den Zweck der Verarbeitung von personenbezogenen Daten hat er das Recht auf Ergänzung von unvollständigen personenbezogenen Daten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle von ihm angeführten Daten vollständig und wahr sind. Der Kunde erklärt, dass er sich der Folgen von falsch angeführten Daten bewusst ist, insbesondere der Tatsache, dass solches Verfahren als Straftat klassifiziert werden könnte oder dass es Grund für die Stornierung der Bestellung oder der Reservierung, bzw. für die Ablehnung der Dienstleistung durch den Lieferanten, bzw. Grund für die Nichterteilung von Visen sein könnte. Werden unwahre bzw. unvollständige Angaben angeführt, behält sich Flipo das Recht auf sofortige Stornierung der Bestellung des Dienstes, bzw. auf Anpassung des Preises bzw. auf Ersatz irgendwelcher Schäden, die durch Anführung von unwahren Angaben angerichtet sind, in voller Höhe vor. In diesem Fall trägt Flipo keine Verantwortung für Schäden, die dem Kunden entstehen würden.

9. Der Kunde hat das Recht, dass der Verantwortliche die den Kunden betreffenden personenbezogenen Daten ohne unnötigen Verzug löscht, und das unter Erfüllung der im § 23 des Gesetzes Nr. 18/2018 Slg. angeführten Bedingungen. Weiter hat der Kunde das Recht auf beschränkte Verarbeitung von personenbezogenen Daten nach den im § 24 des Gesetzes Nr. 18/2018 Slg. angeführten Bedingungen. Der Kunde hat das Recht von Flipo personenbezogene Daten zu erwerben, die ihn betreffen und die er ihm gewährt hat, im strukturierten, üblich verwendeten und maschinell lesbaren Format und er hat das Recht dieses personenbezogenen Daten einem anderen Verantwortlichen zu übertragen, wenn es technisch möglich ist und wenn die Verarbeitung mithilfe automatisierter Mittel erfolgt.

10. Der Kunde hat das Recht, gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten aus dem Grund, der sich auf eine konkrete Situation in den gesetzlich festgesetzten Fällen, einschließlich der auf diesen Bestimmungen gegründeten Profilierung, einzuwenden. Der Verantwortliche darf die personenbezogenen Daten nicht mehr weiterverarbeiten, wenn er die notwendigen berechtigten Interessen an der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die die Rechte oder Interessen des Kunden überwiegen, oder Gründe für die Geltendmachung des Rechtsanspruchs nicht nachweist.

11. Wenn der Kunde vor der Versendung der Bestellung eine spezielle Zustimmung zur Versendung von Aktionsangeboten auf seine E-Mail-Adresse und die Verarbeitung von ausgewählten personenbezogenen Daten für die ausgewählte Zwecke des Direktmarketings erteilt, weiter der Zustimmung mit der Profilierung, erteilt er damit die Zustimmung mit der Verarbeitung und Aufbewahrung von ihm angeführten personenbezogenen Daten gemäß § 6 Abs. 1 der DSGVO. Diese erteilte Zustimmung betrifft die Zusendung der Informationen für die Zwecke des

Direktmarketings im Bereich von konkreten, vom Kunden gewählten Dienstleistungen, für die die Zustimmung erteilt wird (z. B. Informationen über neue Produkte, Dienstleistungen, Rabatte, aktuelle Aktionen), damit Flipo sie in allen betreffenden Informationssystemen verarbeitet. Diese Zustimmung kann nur von einem Kunden erteilt werden, der älter ist als 16 Jahre. Der Kunde erteilt die Zustimmung für die von ihm gewählte Zeit, er kann sie jederzeit im vollen Umfang oder für einen von ihm ausgewählten Bereich zurücknehmen. Flipo sorgt nachfolgend nach der Erfüllung des Zwecks der Verarbeitung unverzüglich für die Löschung von personenbezogenen Daten des Kunden und er informiert den Kunden darüber. Der Kunde hat das Recht, gegen die Verarbeitung von ihm betreffenden personenbezogenen Daten für die Zwecke des Direktmarketings einschließlich der Profilierung in dem Umfang, in dem er mit dem Direktmarketing zusammenhängt, Einwendungen zu erheben. Wenn die betroffene Person gegen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten für die Zwecke des Direktmarketings Einwendungen erhebt, darf der Verantwortliche die personenbezogenen Daten für die Zwecke des Direktmarketings weiter nicht mehr verarbeiten.

12. Der Kunde ist damit vertraut gemacht, dass Flipo einen Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten beauftragen kann.

13. Der Kunde erteilt hiermit der Gesellschaft Flipo die Zustimmung mit dem Kopieren und Scannen von offiziellen Dokumenten, die für die Überprüfung der an Flipo bei der Bestellung gewährten Daten notwendig sind.

#### **IV. Die Erklärung des Kunden**

1. Im Falle jeder Dienstleistung, deren Teil auch eine Vermittlung oder Gewährleistung des Flug-, Bus-, Zug- oder eines anderen Transports ist, bestätigt der Kunde damit, dass er mit den allgemeinen und allen Tarifbedingungen der Transporteure vertraut wurde und dass er diese Bedingungen akzeptiert.

2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Flipo für die mit dem reservierten Flug oder der Reise mit einer anderen Verbindung (Verspätungen, Stornierungen, verlorenes Gepäck usw.) zusammenhängenden Umstände keine Verantwortung trägt. Zur Lösung aller mit dem reservierten Flug oder Reise zusammenhängenden Diskrepanzen und Reklamationen ist der betreffende Transporteur berechtigt.

3. Der Kunde stimmt der Aufnahme der ankommenden und abgehenden Anrufe der Flipo-Gesellschaft zu internen Zwecken und zum Zweck der Verbesserung der Dienstleistungsqualität zu.

#### **V. Das Reklamationsverfahren**

1. Die Flipo-Gesellschaft nimmt Reklamationen an:
  - A) per E-Mail auf der E-Mail-Adresse [reklamation@flipo.at](mailto:reklamation@flipo.at)
  - B) in einer schriftlichen Form auf der Adresse des Flipo-Gesellschaftssitzes
  - C) persönlich in der Betriebszeit der Betriebsstätte der Flipo-Gesellschaft auf der Adresse Mlynské Nivy 3, 82109 Bratislava oder auf der Adresse des Flipo-Gesellschaftssitzes
  - D) telefonisch.

Die Reklamation muss möglichst ausführliche Beschreibung des konkreten Falles beinhalten, den der Kunde reklamiert. Der Kunde ist verpflichtet, alle Dokumente, die er zur Verfügung hat und die zu der von ihm behaupteten Wirklichkeit zeigen, zur Reklamation beizufügen. Falls der Kunde bei der Abnahme der Dienstleistungen bei dem Versorger der Flipo-Gesellschaft beschädigt wurde, empfehlen wir dem Kunden bei diesem Versorger (ein Hotel, eine Fluggesellschaft, ein Autoverleih und andere) einen schriftlichen Eintrag zu beantragen, den er zusammen mit der Reklamation bei der Flipo-Gesellschaft beilegt. Falls der Kunde diesen Eintrag nicht hat, muss die Flipo-Gesellschaft eine Äußerung beim Versorger beantragen, was unnötige Verlängerungen bei der Reklamationserledigung verursachen kann und die Durchsetzung des eventuellen Anspruchs erschweren kann.

2. Flipo ist nur für das Erfüllen ihrer eigenen Pflichten verantwortlich, die die Reservation des vom Kunden forderten Produkts/Dienstleistung betreffen.

3. Über das Ergebnis der Reklamationserledigung informiert Flipo per E-Mail sofort nach deren Erledigung, spätestens jedoch bis 30 Tage ab dem Tag, an dem der Kunde die Reklamation zur Geltung bringt. Falls die Reklamation per E-Mail eingereicht wurde, soll die Antwort auf die Reklamation auf die E-Mail-Adresse gesendet werden, von der die Reklamation abgesendet wurde. Falls die Reklamation schriftlich oder persönlich eingereicht wurde, soll die Antwort auf die E-Mail-Adresse gesendet werden, die der Kunde bei der Bestellung des Produkts/der Dienstleistung angeführt hat, falls nicht anders bestimmt ist.

4. Der Kunde hat Recht sich an die Flipo-Gesellschaft mit einem Antrag auf Besserung (per E-Mail auf [reklamation@flipo.at](mailto:reklamation@flipo.at)) zu wenden, wenn er damit nicht zufrieden ist, wie die Flipo-Gesellschaft seine Reklamation erledigt hat oder wenn er glaubt, dass die Flipo-Gesellschaft gegen seine Rechte verstoßt hat. Wenn die Flipo-Gesellschaft diesen Antrag ablehnt oder bis 30 Tage seit dessen Absendung nicht antwortet, hat der Kunde das Recht einen Entwurf zur alternativen Streitlösung des Streits bei einem Subjekt für alternative Streitlösung (weiter nur als ASL Subjekt) gemäß des Gesetzes 391/2015 Slg. über die alternative Streitlösung einzureichen und über die Änderung einiger Gesetze (weiter nur als „Gesetz über ASL“). Die alternative Streitlösung ist ein Verfahren des Streitlösungssubjektes gemäß des Gesetzes über ASL, dessen Ziel es ist, eine gütliche Beilegung des Streits zwischen den Streitparteien zu erreichen. Die ASL Subjekte sind Organe und berechnigte juristische Personen gemäß § 3 des Gesetzes 391/2015 Slg, deren aktualisierte

[Liste unter](#) erreichbar ist. Der Entwurf muss die pflichtige Erfordernisse beinhalten und der Kunde muss ihn in bestimmter Weise abgeben, und zwar gemäß dem Gesetz 391/2015 SIG.

5. Eine alternative Streitlösung kann nur der Kunde - eine natürliche Person verwenden, der beim Abschließen und Erfüllung des Verbrauchervertrags im Rahmen seiner gewerblichen Tätigkeit, Beschäftigung oder Berufs nicht tätig ist. Eine alternative Streitlösung betrifft nur den Streit zwischen dem Kunden und der Flipo-Gesellschaft, der sich aus dem Verbrauchervertrag ergibt oder damit zusammenhängt. Ein ASL Subjekt kann beim Kunden die Zahlung der Gebühr für den Anfang einer alternativen Streitlösung maximal in der Höhe von 5 EUR inkl. MwSt. beantragen.

## VI. **Schlussbestimmungen**

1. Die Zustellung der Dokumente zwischen dem Kunden und Flipo verwirklicht sich elektronisch per sich einander gegebenen E-Mail-Adressen oder per Post. Im Falle einer Postsendung sollen die der Gesellschaft Flipo adressierten Dokumente auf die im Kopf dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen angeführte Adresse gesendet werden und im Fall einer dem Kunden adressierten Kuriersendung soll dieses Dokument auf die Adresse des ständigen Wohnsitzes des Kunden oder auf die vom Kunden der Gesellschaft Flipo zum Zweck der Dokumentenzustellung gegebene Adresse gesendet werden. Für die elektronische Zustellung der dem Kunden adressierten Dokumenten gilt es, dass ein Dokument für zugestellt gehalten wird, wenn Flipo keine Fehlermeldung über die Unmöglichkeit der Dokumentenzustellung auf die E-Mail-Adresse des Kunden erhält. Für die elektronische Zustellung der dem Flipo adressierten Dokumente gilt es, dass ein Dokument bis zu dem Moment für nicht zugestellt gehalten wird, solange Flipo dessen Zustellung dem Kunden mit einer E-Mail-Nachricht nicht bestätigt. Für die Zustellung der Dokumente per Post gilt es, dass ein Dokument, das dem Absender aus einem anderen Grund als wegen eines Fehlers seitens des Absenders zurückgegeben wird, mit dem Ablauf des dritten Tages seit der Rückgabe der nicht zugestellten Sendung an den Absender für zugestellt gehalten wird.

2. Visumpflichten und Reisedokumente - Der Reisende ist verpflichtet, die Reisedokumente und Visumpflichten nicht nur in die Ziel-, sondern auch in die Umsteigeländer zu kontrollieren. Die Informationen über alle Erfordernisse und Dokumente, die für den Eintritt oder das Umsteigen im konkreten Land obligatorisch sind, findet der Kunde beim Außenministerium des Staates, von dem er ein Bürger ist (z.B. die Österreicher finden die Informationen unter [www.bmeia.gv.at](http://www.bmeia.gv.at)). Flipo ist nicht für die Schäden verantwortlich, die dem Kunden so entstehen, dass er ein Flugticket gekauft hatte, bevor er volle Visen in der Zieldestination oder Umsteigeländern gekriegt hat und diese Visen ihm nach dem Kauf des Flugtickets abgelehnt, bzw. nicht erteilt werden. Flipo ist auch für eventuelle Schäden nicht verantwortlich, die dem Kunden aus Unkenntnis der Visumpflichten, der Reisedokumente und deren Gültigkeit, bzw. aus

deren Verletzung entstehen. Die Fluggesellschaften haben das Recht dem Kunden, der alle Visumpflichten bis zur Zieldestination nicht erfüllt, bzw. sich beim Check-in mit gültigen Reisedokumenten nicht ausweist, das Einsteigen ins Flugzeug abzulehnen und die ganze weitere Reise ohne Anspruch auf jeden dem Kunden entstandenen Schadenersatz zu stornieren..

3. Mit der Ausfüllung und Beendigung der Bestellung von Produkten /Dienstleistungen erklärt der Kunde, dass er sich mit den oben angeführten allgemeinen Geschäftsbedingungen bekannt gemacht hat, sie verstanden hat und ihnen im vollen Umfang zustimmt.

4. Der Name und die Anschrift der Aufsichtsbehörde: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava

5. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Bewertungen anderer Reisender zu Unterkünften und Hotels einzusehen. Angezeigt werden können entweder Kundenbewertungen von Flipo-Kunden oder KI-Bewertungen.

Bewertungen unserer Kunden

Die Bewertungen unserer Kunden werden überprüft. Veröffentlicht werden ausschließlich Bewertungen von Flipo-Kunden, die durch eine Buchungsnummer oder alternativ die E-Mail-Adresse des Bestellers verifiziert sind.

Nach der Rückkehr von einer Reise, einem Aufenthalt oder Urlaub kann der Kunde gebeten werden, über ein an die E-Mail-Adresse des Bestellers gesendetes Formular ein Feedback zum Ablauf der Dienstleistungen zu geben. Alternativ kann er seine Bewertung auch direkt über den Chat auf dem Internetportal von Flipo abgeben – Bewertung hinzufügen.

Die Bewertungen werden von der zeitlich neuesten zur ältesten angezeigt. Die Gesamtbewertung der Hotels und Unterkünfte ergibt sich aus dem arithmetischen Mittelwert aller Einzelbewertungen der Kunden, die die Unterkunft bewertet haben.

Die Bewertungen erfolgen auf einer Skala von 1 bis 5 Sternen, wobei 5 Sterne die beste Bewertung darstellen.

Bei den Bewertungen korrigieren wir grammatikalische Fehler, der Inhalt bleibt jedoch unverändert. Es werden nur Kommentare veröffentlicht, die relevante Informationen zur Unterkunft enthalten und anderen Kunden helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen und das Produkt besser zu verstehen.

Wir behalten uns das Recht vor, Bewertungen nicht zu veröffentlichen, die Folgendes enthalten:

Persönliche und andere sensible Daten

Beleidigungen, anstößige oder diffamierende Ausdrücke oder Anspielungen

Unangemessene oder irreführende Inhalte

Informationen, die nicht im Zusammenhang mit der Unterkunft oder dem Hotel stehen

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Bewertungen auf dem Portal flipo.sk in erster Linie zur Bewertung von Hotels und Unterkünften dienen, nicht zur Bewertung von Dienstleistungen von Fluggesellschaften oder Reisebüros. Bewertungen können für die Veröffentlichung auf der Webseite gekürzt werden. Flipo verpflichtet sich, auf Anfrage des Kunden jede Bewertung zu löschen, sofern ein Löschungsantrag an die Adresse info@flipo.de gesendet wird. Diese E-Mail-Adresse können Sie auch verwenden, wenn Sie Fragen zu veröffentlichten Bewertungen haben.

#### KI-Bewertungen

Für einige Hotels und Unterkünfte liegen uns nicht genügend Bewertungen vor, daher haben wir beschlossen, für unsere Kunden mit Hilfe von künstlicher Intelligenz die relevantesten verfügbaren Bewertungen von führenden Reiseportalen zusammenzufassen, die wir für Sie übersetzt haben. Die Authentizität dieser Bewertungen wird jedoch nicht zusätzlich überprüft.

Diese Bewertungen sind deutlich gekennzeichnet, damit der Kunde erkennt, dass es sich um eine mithilfe von KI erstellte Zusammenfassung handelt.

6. Bei der Suche nach einzelnen Dienstleistungen hat der Kunde die Möglichkeit, im Online-Interface mithilfe eines Schlüsselworts oder einer Phrase zu suchen. In einigen Fällen kann der Kunde selbst auswählen, nach welchem Parameter die Reihenfolge der Suchergebnisse sortiert wird - z.B. nach dem niedrigsten Preis, der schnellsten Verbindung oder der Beliebtheit der jeweiligen Dienstleistung.

Flipo behält sich das Recht vor, Übersetzungen der Kommunikation mit Kunden in die polnische, sowie in die deutschsprachige Version für Österreich und Deutschland mittels automatisierter Werkzeuge, einschließlich, aber nicht ausschließlich, auf künstlicher Intelligenz (KI) basierender Technologien, bereitzustellen. Flipo informiert den Kunden stets darüber, dass der betreffende Text mit Hilfe eines KI-Werkzeugs übersetzt wurde. Diese Übersetzungen dienen ausschließlich zu Informationszwecken und sollen das Verständnis erleichtern. Die rechtlich verbindliche und maßgebliche Version ist stets die englische Fassung, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Flipo übernimmt keine Haftung für sprachliche, inhaltliche oder rechtliche Ungenauigkeiten, die durch die Verwendung automatisierter Übersetzungstechnologien entstehen können. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass im Falle von Zweifeln oder Widersprüchen zwischen den Sprachversionen die verbindliche Auslegung in englischer Sprache erfolgt und dass er bei Unklarheiten die Möglichkeit hat, den Kundenservice von Flipo zu kontaktieren.

[späť na začiatok](#)

#### F. ALLGEMEINE BEFÖRDERUNGSBESTIMMUNGEN VON FLUGGESELLSCHAFTEN, IATA-MITGLIEDER

## **I. Allgemeine beförderungsbestimmungen von fluggesellschaften, IATA-mitglieder**

### **HINWEIS**

Im Personenverkehr auf Strecken, deren Ziel oder Zwischenstopp außerhalb des Abfluglandes liegt, gilt das Warschauer Abkommen, das in den meisten Fällen die Haftung der Fluggesellschaft im Todes- oder Verletzungsfall, sowie bei Gepäcksverlust bzw. -Beschädigung eingrenzt. Siehe auch die Hinweise unter "Beratung der Reisenden im internationalen Verkehr über die Haftungsbeschränkung".

### **BEDINGUNGEN DES BEFÖRDERUNGSVERTRAGS**

1. Unter dem in diesem Vertrag verwendeten Begriff "Ticket" versteht man den Flug- und Gepäckschein sowie die folgenden Bedingungen und Hinweise; unter dem Begriff "Beförderer" versteht man alle Luftfahrtunternehmen, die den Reisenden oder sein Gepäck entsprechend dem Ticket befördern bzw. sich verpflichten ihn zu befördern oder beliebige andere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dieser Beförderung ausführen. Unter dem "Warschauer Abkommen" versteht man das Abkommen über die Vereinheitlichung einiger Bestimmungen und Regeln im internationalen Luftverkehr, unterschrieben in Warschau am 12. Oktober 1929 bzw. das gleiche Abkommen geändert durch das Haager Protokoll vom 28. September 1955, entsprechend den Anwendungsanforderungen.
2. Die Beförderung, die gemäß diesem Ticket ausgeführt wird, richtet sich nach den Haftungsbeschränkungen geregelt im Warschauer Abkommen mit den Ausnahmen, die im Rahmen dieses Abkommens nicht als "internationaler Verkehr" gelten.
3. Sofern nicht im Widerspruch mit den oben angeführten Angaben, richten sich die Beförderung sowie die sonstigen Dienstleistungen jedes Beförderers nach (i) Bestimmungen des Flugtickets, (ii) geltenden Tarifen, (iii) entsprechenden Beförderungsbedingungen des Beförderers, die ein Bestandteil der Beförderung bzw. sonstigen Dienstleistungen sind (und auf Anfrage zur Verfügung in Vertretungsbüros des Beförderers stehen), mit der Ausnahme der Beförderung zwischen einem Ort in den Vereinigten Staaten von Amerika und Kanada und einem beliebigen Ort außerhalb ihres Hoheitsgebietes, auf die sich die Tarife, die in diesen Ländern gelten, beziehen.
4. Name des Beförderers kann auf dem Ticket als Abkürzung stehen, der vollständige Name und Abkürzung ist in den Tarifen, Beförderungsbestimmungen oder Flugplänen des Beförderers zu finden; Als Adresse des Beförderers gilt der Abflughafen, der neben der ersten Abkürzung des Beförderernamens auf dem Flugticket markiert ist; Vertragsstopps sind auf dem Flugticket oder in den Flugplänen

angeführte Orte der regelmäßigen Stopps während der Beförderung der Reisenden; Beförderung, die im Rahmen dieses Tickets von mehreren Beförderern ausgeführt werden soll gilt als eine Handlung.

5. Stellt ein Beförderer Tickets auf Flüge eines anderen Beförderers aus, dann gilt der ausstellende Beförderer nur als sein Vermittler.

6. Jeder Ausschluss bzw. Eingrenzung der Haftung des Beförderers bezieht sich auf den Vermittler, Arbeitnehmer oder Agenten des Beförderers, sowie auf jede Person, deren Flugzeug für die Beförderung verwendet wurde.

7. Das aufgegebene Gepäck wird dem Inhaber des Gepäckscheins ausgegeben. Kommt es im internationalen Verkehr zur Beschädigung des Reisegepäckes, muss dies unverzüglich nach der Entdeckung des Schadens und nicht später als sieben Tage nach dem Erhalten des Gepäcks schriftlich dem Beförderer gemeldet werden; Kommt es zur Verspätung des Gepäcks, muss die Beschwerde innerhalb von 21 Tagen nach der Ausgabe des Gepäcks erfolgen. Für Bestimmungen im Inlandsverkehr siehe die Tarife oder Beförderungsbedingungen.

8. Dieses Ticket ist nur für die Beförderung innerhalb eines Jahres ab dem Ausstellungsdatum gültig, sofern nicht in dem Ticket, den Befördererstarifen, Beförderungsbedingungen oder Vorschriften des Beförderers anders angegeben. Beförderungspreis gemäß dieses Tickets unterliegt Änderungen vor dem Beförderungsbeginn. Dem Beförderer ist das Recht vorbehalten die Beförderung zu verweigern, falls der entsprechende Betrag nicht bezahlt wurde.

9. Der Beförderer strebt die schnellstmögliche Beförderung der Reisenden und des Gepäcks an; die Beförderungszeiten in den Flugplänen bzw. anderswo werden nicht garantiert und sind kein Bestandteil dieses Vertrages. Der Beförderer kann ohne vorherige Ankündigung von anderen Beförderern vertreten werden, andere Flugzeuge verwenden und kann auch, falls erforderlich, die auf dem Ticket ausgewiesenen Zwischenstopps ändern oder auslassen. Die Flugpläne können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Der Beförderer garantiert das Schaffen der Umsteige Verbindung nicht.

10. Der Reisende muss sich allen amtlichen Vorschriften unterstellen, Ein- und Abreisegebühren, sowie sonstige erforderliche Dokumente vorliegen und am Flughafen innerhalb der vom Beförderer festgelegten Zeit eintreffen bzw. sofern diese Zeit nicht festgelegt wurde, rechtzeitig eintreffen, so dass alle erforderlichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dem Abflug erledigt werden können.

11. Die Agenten, Mitarbeiter oder Vertreter des Beförderers sind nicht berechtigt, beliebige Bestimmungen dieses Vertrags zu ändern, ergänzen, oder aufheben.

**DIE EINZELNEN FLÜGE MÜSSEN IN DER GENAUEN REIHENFOLGE GENUTZT WERDEN, WIE SIE AUSGESTELLT SIND. WIRD EIN BELIEBIGER FLUG NICHT ANGETRETEN, HAT DIE**

**FLUGGESELLSCHAFT DAS RECHT AUF DIE SOFORTIGE STORNIERUNG ALLER ANSCHLUSSFLÜGE OHNE IRGEND EINEN ERSATZ DES SCHADENS, DER DEM KUNDEN DADURCH ENTSTEHEN KÖNNTE. DIE FLUGGESELLSCHAFT BEHÄLT SICH DAS RECHT AUF EINE ÄNDERUNG/STORNIERUNG VON FLÜGEN SOWIE AUF ABLEHNUNG DER BEFÖRDERUNG JEDER BELIEBIGEN PERSON VOR, DIE BEI DEM KAUF DES FLUGTICKETS GÜLTIGE GESETZE, TARIFE, BESTIMMUNGEN ODER ANORDNUNGEN DER FLUGGESELLSCHAFT VERLETZT HAT.**

**DIESE EINSCHRÄNKUNG GILT NICHT BEI DEN MEISTEN LOWCOST-FLUGGESELLSCHAFTEN, BEI DENEN ES MÖGLICH IST, AUF DIE ERSTE FLUGSTRECKE NICHT EINSTEIGEN UND DANN AUF DIE FOLGENDE STRECKE EINSTEIGEN. BEI SOLCHEN FÄLLEN EMPFEHLEN WIR IHNEN SICH FÜR KONKRETE BUCHUNG UND MÖGLICHKEITEN DES UNNÜTZEN DER ERSTEN FLUGSTRECKEN BEI UNSEREM KUNDENSERVICE INFORMIEREN. UNSERE AGENTEN GEBEN IHNEN GENAUERE INFORMATIONEN.**

**DER BEFÖRDERER BEHÄLT SICH DAS RECHT ZUR VERWEIGERUNG DER BEFÖRDERUNG VOR, FALLS DIE PERSON WÄHREND DES KAUFES DES FLUGTICKETS DIE GÜLTIGEN GESETZE, TARIFE, VORSCHRIFTEN ODER BESTIMMUNGEN DES BEFÖRDERERS VERLETZT HAT.**

Im Fall einer doppelten Buchung behält sich die Fluggesellschaft das Recht vor, ohne Anspruch auf Erstattung der daraus entstandenen Schäden, diese zu stornieren. Als doppelte Buchung gilt eine im unseren Unternehmen oder in einem anderen Reisebüro / bei einem anderen Reiseveranstalter verarbeitete Buchung. Flipo ist in solchem Fall für entstandene Schäden des Kunden nicht verantwortlich.

#### **HINWEIS ÜBER BESCHRÄNKTE HAFTUNG FÜR REISENDE IM INTERNATIONALEN VERKEHR**

Reisende, deren Ziel oder Zwischenstopp der Reise außerhalb des Abfluglandes liegt, werden darauf hingewiesen, dass die Bestimmungen des als das Warschauer Abkommen bekannten Vertrags für die gesamte Reise angewandt werden können, einschließlich jedes Teils im Abflug- oder Zielland. Das Abkommen und Sonderverträge regeln für Reisende nach, vom oder am Ort des Zwischenstopps in den Vereinigten Staaten von Amerika die Beschränkung der Haftung des Beförderers im Todes- oder Verletzungsfall so, dass sie 75.000 USD pro Reisenden nicht übersteigt, wobei diese Haftung bis zu diesem Grenzbetrag von der Lässigkeit des Beförderers nicht abhängig ist. Für Reisende, die mit einem Beförderer reisen, der solchen Sonderverträgen nicht unterliegt, oder deren Abflug-, Zielort oder Zwischenstopp nicht in den Vereinigten

Staaten von Amerika liegt, haftet der Beförderer im Todes- oder Verletzungsfall in den meisten Fällen mit ungefähr 10.000 oder 20.000 USD.

Hinweis: Haftungsbeschränkung über 75.000 USD schließt die gesetzlichen Gebühren und Auslagen mit ein, mit Ausnahme der Antragsstellung in einem Land, wo die gesetzlichen Gebühren und Auslagen gesondert zu erklären sind. In dem Fall beträgt der Grenzbetrag 58.000 USD, ohne gesetzliche Gebühren und Auslagen.

## **HINWEIS ÜBER DIE DURCH REGIERUNGEN ERHOBENEN GEBÜHREN UND TAXEN**

Der Ticketpreis kann Steuern und Gebühren enthalten, die im Luftverkehr von Regierungsbehörden erhoben werden. Diese Steuern und Gebühren, die einen bedeutenden Teil der Beförderungskosten darstellen können, sind entweder im Flugpreis enthalten, oder gesondert in den Abschnitten "TAX / FEE / CHARGE" angezeigt. Gleichzeitig können die Reisenden ersucht werden, Steuer und Gebühren, die noch nicht erhoben wurden, zu bezahlen.

Der folgende Hinweis gilt nicht für Tickets, die in den Vereinigten Staaten von Amerika verkauft wurden und die sich auf die Beförderung mit Abflug in den Vereinigten Staaten beziehen.

## **VERWEIGERUNG DER BEFÖRDERUNG AUFGRUND DER ÜBERBUCHUNG DES FLUGES**

In Ländern, in denen Kompensationsgesetze im Fall einer Verweigerung der Beförderung gelten, werden im Fall der Verweigerung der Beförderung von Reisenden mit einer gültigen Buchung aufgrund der Überbuchung Entschädigungsbestimmungen von den Fluggesellschaften angewandt. Weitere Informationen über diese Bestimmungen stehen in den Vertregungsbüros der Fluggesellschaften zur Verfügung.

## **ABFERTIGUNGSZEITEN (CHECK-IN)**

Die auf diesem Flugticket bzw. im Flugplan angegebenen Zeiten (falls vorhanden) stellen die Abflugszeiten des Fluges dar. Abfertigungszeiten (Check-in), wie vom Beförderer angegeben, stellen die spätestmöglichen Zeiten dar, an denen die Reisenden noch abgefertigt werden können. Sie berücksichtigen die zur Erledigung aller erforderlichen Angelegenheiten notwendige Zeit. Es ist nicht möglich, die Abflüge zu wegen verspäteten Reisenden zu verzögern, in solchen Fällen ist eine Übernahme der Verantwortung nicht möglich.

## **VERBOTENE GEGENSTÄNDE BEI BEFÖRDERUNG**

Die Beförderung von folgenden gefährlichen Gegenständen im Gepäck ist aus Sicherheitsgründen verboten:

1. Druckgase (tiefgefroren, entflammbar, nicht entflammbar, und giftig) wie z.B. Butan, Propan, flüssiger Stickstoff, Sauerstoff, einschließlich Tauchen.
2. Ätzende Stoffe wie Säuren und Laugen, Quecksilber und Nassbatterien.
3. Sprengstoffe, Munition und Pyrotechnik
4. entflammbare Flüssigkeiten und Feststoffe wie Feuerzeuge und Feuerzeugbenzin, Streichhölzer, Farben, Lacken und Lösungsmittel.
5. Radioaktive Stoffe und Gegenstände
6. Sicherheits- und Hochsicherheits-Aktentaschen, Geldkassetten, Geldtaschen u.ä. mit eingebautem Sicherheitsmechanismus
7. Oxidierende Stoffe wie Chlor, Kalk und Peroxide
8. Gifte und infektiöse Substanzen wie Insektizide, Pestizide und Virenkulturen
9. Sonstige gefährliche Gegenstände wie magnetisierte Stoffe, reizende oder unangenehmen Geruch bildende- Substanzen

Produkte für medizinische Zwecke und persönliche Hygiene sind nur in begrenzten Mengen zu transportieren, die notwendig und auf die Länge des Fluges angemessen sind. Manche von den erwähnten Gegenständen können als Luftfracht transportiert werden, sofern ihre Verpackung den geltenden Vorschriften im Luftverkehr entspricht.

Weitere Informationen erhalten Sie auf Anfrage.

## **HINWEIS ÜBER DIE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG FÜR GEPÄCK**

Die Haftung für Verlust, Verspätung oder Beschädigung des Gepäcks ist begrenzt, sofern ein höherer Wert im Voraus nicht kundgegeben und die entsprechende Gebühr bezahlt wurde. Für die meisten internationalen Verkehre (einschließlich der Inlandsflüge die Teile von internationalen Verkehren sind) ist die Haftung auf ungefähr 9,07 USD pro Pfund (1 lb = 0,45 kg) beschränkt, d.h. 20,00 USD/kg pro aufgegebenes Gepäck und 400,00 USD pro Reisenden. Für Reisen ausschließlich zwischen Orten in den Vereinigten Staaten von Amerika erfordert die Bundesgesetzgebung eine Haftung für Gepäck von mindestens 2.500 USD pro Passagier. Für bestimmte Arten von Gegenständen kann eine erhöhte Bewertung verlangt werden. Einige Fluggesellschaften übernehmen keine Haftung für zerbrechliche, wertvolle oder verderbliche Gegenstände. Weitere Informationen können vom Beförderer erhalten werden.

## **GEPÄCK**

**Aufgegebenes Gepäck:** Der Reisende darf in der Regel ein kostenloses aufgegebenes Gepäck transportieren, die Beschränkungen können sich je nach der Fluggesellschaft, Buchungsklasse und Strecke unterscheiden. Für eine Überschreitung der Beschränkungen für kostenlose Gepäcksbeförderung können Gebühren erhoben werden. Für weitere Informationen können Sie sich an Ihr Reisebüro oder die Fluggesellschaft wenden.

**Handgepäck:** Der Reisende darf in der Regel ein kostenloses Handgepäck transportieren, die Beschränkungen können sich je nach der Fluggesellschaft, Buchungsklasse, Strecke und Flugzeugtyp unterscheiden. Es wird empfohlen das Handgepäck so klein wie möglich zu halten. Für weitere Informationen können Sie sich an Ihr Reisebüro oder die Fluggesellschaft wenden. Weitere Informationen und Links zu den Webseiten der Fluggesellschaften finden Sie auf der folgenden Adresse: <http://www.iata.org/bags/> .

[spät na začiatok](#)

## **G. GEBÜHRENTABELLE GEMÄSS DER AKTUELLEN GESCHÄFTSBEDINGUNGE**

### **I. Informationen über den Servicegebühren der Firma Flipo**

Flipo erhebt bei jedem erfolgreich ausgestellten Flugticket eine Servicegebühr für die Ausstellung des Flugtickets für die Erbringung der mit dem Abschluss des Beförderungsvertrags und mit der Beschaffung des Flugtickets verbundenen Dienstleistungen, die im Preis des Flugtickets einbezogen ist und zum Zeitpunkt der Bestellung in dem Verbraucherangebot auf der Webseite angezeigten Gesamtpreis des Flugtickets oder im Falle einer offline Bestellung in dem von Flipo zugeschickten Angebot enthalten ist. Diese Servicegebühr wird nicht zusätzlich berechnet. Der Kunde wird über die Höhe der Servicegebühr in den Unterlagen zur Begleichung und im Verkaufsbeleg informiert. Die Servicegebühr ist im Falle der Erfüllung von gesetzlichen und vertraglichen Pflichten durch Flipo nicht erstattungsfähig.

Die Gebühren nach dem Gebührentarif sind von der Firma Flipo festgelegt und beinhalten keine Gebühren, die für eine bestimmte Dienstleistung von den Lieferanten (Fluggesellschaft, Unterkunftseinrichtung, usw.) berechnet werden. Die Höhe der Gebühr des Lieferanten ist von den individuellen Bedingungen abhängig, die in den AGB des bestimmten Lieferanten festgelegt sind. Alle Gebühren für die Dienstleistungen der Firma Flipo angeführt in diesem Gebührentarif sind nicht rückzahlbar und beinhalten keine MwSt., weil diese in der Regel nicht berechnet wird. Wenn in Hinsicht auf die gesetzlichen Vorschriften die Mehrwertsteuer in

Rechnung gestellt wird, wird sie zu den in dieser Tarifliste angeführten Gebühren in der aktuell geltenden gesetzlichen Höhe zugerechnet.

## II. **Gebühren**

Irgendwelche freiwillige ÄNDERUNG des Flugtickets vor /nach dem Abflug auf Anfrage des Kunden - zum Beispiel Änderung des Termins und/oder der Destination, Namensänderung bei der Tippfehler, Namensänderung nach der Hochzeit (falls es von der Fluggesellschaft bewilligt ist) und andere bewilligte Änderungen.	50.00 €
Storno-Tickets auf Kundenwunsch, die am Tag der Ausstellung gegen eine Stornogebühr freiwillig storniert werden können (sog.VOID) - gilt nicht für Billigfluglinien, außer für ausgewählte Ausnahmen	50.00 €
Zukauf eines anderen Gepäckstücks zum Flugticket	10.00 €/stück
Beschaffung eines bestimmten Sitzplatzes für das Flugticket einer anderen als einer Billigfluggesellschaft	10.00 €
Beschaffung eines bestimmten Sitzplatzes für das Flugticket einer Billigfluggesellschaft	5.00 € /Richtung
Online-Check-in und Senden einer Bordkarte	10.00 €/beide Richtungen /Passagier
Beschaffung von Priority Boarding zum Flugticket eines Billigfluggesellschaft	10.00 €/beide Richtungen /Passagier
Sicherstellung spezieller Dienstleistungen zum Flugticket, z. B. Transport von Sportgeräten, Musikinstrumenten, eines Haustiers usw.	10.00 €/stück
Unfreiwillige ÄNDERUNG des Flugtickets vor/nach dem Abflug von Seite der Fluggesellschaft, stornierte Flüge, Flugzeitänderung, usw.	0.00 €

STORNIERUNG des Flugtickets auf Anfrage des Kunden  
(falls es von der Fluggesellschaft bewilligt ist). 50.00 €

Vertragsstrafe für Zusendung den eigenmächtig  
aufgerundeten Preis der Bestellung von Seite des  
Kunden.

bis 5 € nach  
Höhe des  
aufgerundeten  
Preises der  
Bestellung

[späť na začiatok](#)