

## ALLGEMEINE VERKAUFS- UND REISEBEDINGUNGEN VON PERFECTSTAY.COM

Diese Verkaufs- und Reisebedingungen regeln den Verkauf der Vertragsdienstleistungen und -reisen, der telefonisch und über die Website „Saudia Holidays in partnerschaft mit PerfectStay“ und „Saudia Umrah in partnerschaft mit PerfectStay“ im Rahmen einer Partnerschaft zwischen der Saudia und PERFECTSTAY.COM erfolgt. Alleiniger Betreiber dieser Website ist PERFECTSTAY.COM, durch die auch der Vertrieb erfolgt.

### 1. Präambel

Diese Allgemeinen Bedingungen regeln den Verkauf der Dienstleistungen durch die Firma PERFECTSTAY.COM, vereinfachte Aktiengesellschaft französischen Rechts mit einem Kapital von EUR 489 798. Sitz der Firma ist in 10, Rue de Penthievre, 75008 Paris, sie ist eingetragen im Handelsregister Paris unter der Nummer 818 188 385 und bei Atout France unter der Nummer IM075160071, die USt.-ID lautet FR 52 818 188 385. Sie verfügt über eine Bürgschaft französischen Rechts durch die Firma GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris, die das gesamte Gebiet, für das die Vertragsdienstleistungen über die Website angeboten werden, abdeckt, sowie über eine Haftpflichtversicherung bei der Firma HELVETIA ASSURANCES S.A., 25 Quai Lamandé, 76600 Le Havre, mit einem weltweiten Deckungsbereich.

Diese allgemeinen Verkaufs- und Reisebedingungen gelten für alle Buchungen, die ein Kunde telefonisch und auf der Website vornimmt. Die Nutzung der Website und die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Kunden unterliegen der Datenschutzerklärung, die der Kunde zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat.

Die auf jede Buchung anwendbaren Bedingungen umfassen diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen sowie die spezifischen Bedingungen, die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthalten sind und vor Aufgabe der Buchung eingesehen werden können. Letztere enthalten die gemäß den geltenden Vorschriften erforderlichen vorvertraglichen Angaben.

### 2. Begriffsbestimmungen

**Buchung:** bezeichnet jedwede vom Kunden über die Website oder telefonisch vorgenommene Bestellung der Vertragsleistung.

**Kunde:** bezeichnet eine natürliche, geschäftsfähige Person, die auf die angebotenen Reisen zugreift bzw. eine Buchung vornimmt, sowie, je nach Kontext, diejenige Person, die Nutznießerin der Vertragsleistungen ist (Verbraucher i. S. d. § 13 BGB). Ausgenommen sind juristische Personen, die Vertragsleistungen buchen möchten und die sich diesbezüglich zwecks Abschlusses eines Rahmenvertrags für Geschäftsreisen an PERFECTSTAY.COM wenden müssen.

**Kontaktformular:** bezieht sich auf das Formular, das über den Kundenbereich unter <https://saudia.com/holidays/de-DE/booking-search> zugänglich ist > Meine Reservierungen > Eine Anfrage stellen, mit der der Kunde PERFECTSTAY.COM auf elektronischem Wege kontaktieren kann. Sobald das Kontaktformular ausgefüllt und bestätigt wurde, wird es automatisch an die Teams von PERFECTSTAY.COM weitergeleitet. Der

Kunde erhält eine E-Mail, die den Eingang seiner Anfrage bestätigt und die zugehörige Referenznummer angibt. PERFECTSTAY.COM empfiehlt dem Kunden, eine Kopie seiner Anfrage aufzubewahren (Screenshot oder Ausdruck). Falls der Kunde diese E-Mail nicht erhält, muss er sich telefonisch mit PERFECTSTAY.COM in Verbindung setzen, um sicherzustellen, dass seine Anfrage weitergeleitet wurde.

**Vertragsleistung:** bezeichnet die im Rahmen der Verkäufe angebotenen Reisedienstleistungen, unabhängig davon, ob es sich um Pauschalreisen oder touristische Individualleistungen handelt.

**Verkauf:** bezeichnet den Vertrieb von Reisedienstleistungen, die der Kunde für einen bestimmten Zeitraum in Anspruch nehmen kann.

**Website:** bezeichnet die von PERFECTSTAY.COM betriebene und unter aufrufbare Website:

<https://saudia.com/holidays/de-DE>  
<https://saudia.com/umrah/de-DE/merch?code=UMRAH>

**Telefon:** bezeichnet (i) für vorvertragliche Auskünfte die Rufnummer 023129270860 (Deutsche Nummer, Tarif je nach Betreiber), und (ii) für Auskünfte im Zusammenhang mit der Ausführung einer Buchung die Rufnummer +49 023129270860 (Deutsche Nummer, Tarif je nach Betreiber), unter der PERFECTSTAY.COM erreichbar ist.

**Pauschalreise:** bezeichnet die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei verschiedenen Arten der folgenden Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise, wenn diese Verbindung zu einem Gesamtpreis angeboten wird: Beförderung von Personen, Beherbergung, Vermietung von vierrädrigen Kraftfahrzeugen oder Krafträdern (siehe § 651a Abs. 3 Nr. 3 BGB), andere touristische Leistungen, die nicht wesensmäßiger Bestandteil der vorgenannten Reiseleistungen sind und einen erheblichen Anteil am Gesamtwert der Zusammenstellung ausmachen und als wesentliches Merkmal derselben beworben werden. Eine Pauschalreise liegt nicht vor, wenn die Reise weniger als 24 Stunden dauert und keine Übernachtung umfasst (Tagesreise) und deren Reisepreis EUR 500 nicht übersteigt.

### **3. Kein Widerrufsrecht**

**Gem. § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB besteht beim Erwerb von Pauschalreisen oder Reiseleistungen als Verträge über Dienstleistungen im Bereich der Freizeitgestaltung kein Widerrufsrecht für Verbraucher.** Der Vertrag kann vom Kunden nicht widerrufen werden, unabhängig davon, wie der Verbraucher seine Buchung tätigt, auch nicht bei Online-Buchungen.

### **4. Kundenangaben**

#### **4.1 Buchung über die Website**

Um Zugang zu den Angeboten auf der Website zu erhalten und darüber informiert zu werden, kann die Website den Kunden gegebenenfalls auffordern, ein Benutzerkonto bestehend aus einem Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und einem Passwort einzurichten. Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten zu aktualisieren, damit sich PERFECTSTAY.COM jederzeit mit ihm bezüglich laufender Bestellungen in Verbindung setzen kann.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und sie nicht an Dritte weiterzugeben. PERFECTSTAY.COM haftet nicht für Folgen, die sich aus der betrügerischen oder missbräuchlichen Verwendung dieser Zugangsdaten aufgrund eines Fehlers oder einer Nachlässigkeit des Kunden ergeben.

#### **4.2 Buchung per Telefon**

Bei einer telefonischen Buchung teilt der Kunde PERFECTSTAY.COM seine E-Mail-Adresse und Telefonnummer mit. Im Falle einer Änderung seiner Kontaktinformationen verpflichtet sich der Kunde, PERFECTSTAY.COM diese Änderung mitzuteilen, damit Letztere jederzeit mit ihm bezüglich seiner laufenden Buchungen Kontakt aufnehmen kann.

### **5. Buchungsvoraussetzungen, Vertragsschluss**

- 5.1 Mit der Reiseanmeldung bietet der Kunde PERFECTSTAY.COM den Abschluss eines Vertrages auf der Grundlage der Ausschreibung mit den Merkmalen der Vertragsleistung und diesen Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen verbindlich an. Die Anmeldung erfolgt durch den Kunden auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Teilnehmer, für deren Vertragsverpflichtungen der Anmelder wie für seine eigenen Verpflichtungen haftet, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche, gesonderte Erklärung übernommen hat. Der Kunde gewährleistet, dass er die volle Befugnis hat, alle in der Buchung genannten Personen zu vertreten. Bevor er seine Reiseanmeldung vornimmt, erhält der Kunde diese Allgemeinen Verkaufs- und Reisebedingungen sowie bei Buchung einer Pauschalreise das Formblatt der EU zur Unterrichtung des Reisenden. Wählt der Kunde den Abschluss einer Versicherung, erhält er deren Versicherungsbedingungen ebenfalls vorab.
- 5.2 Der Reisevertrag kommt mit der Annahme der Anmeldung des Kunden durch PERFECTSTAY.COM zustande. PERFECTSTAY.COM bestätigt dem Kunden den Vertragsschluss mit der Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger. Nur im Fall des Art. 250 § 6 Abs. 1 S. 2 EGBGB erhält der Kunde die Buchungsbestätigung in Papierform (z. B. auf Messen, nicht bei Online-Buchung). Die Buchungsbestätigung gilt gleichzeitig als Rechnung. Der Kunde sollte daher über eine E-Mail-Adresse und die Möglichkeit verfügen, Dokumente auszudrucken.
- 5.3 Der Kunde kann aufgefordert werden, für jeden von ihm vertretenen Reisenden, folgende Angaben zu machen: Name, Vorname, Geburtsdatum, Passangaben (Nummer, Ausstellungsdatum, Ablaufdatum), Staatsangehörigkeit sowie alle sonstigen relevanten Informationen, die seitens der Vertragspartner / Lieferanten von PERFECTSTAY.COM angefordert werden. Der Kunde muss sicherstellen, dass die von ihm gemachten Angaben exakt denjenigen entsprechen, die auf den Identitätsdokumenten der Reisenden und sämtlichen anderen für die Reise erforderlichen Unterlagen (Visum, Formulare usw.) vermerkt sind. Darüber hinaus

muss der Kunde sicherstellen, dass die von ihm angegebene E-Mail-Adresse korrekt und funktionsfähig ist, da sie für den Versand der Reiseinformationen und -dokumente benötigt wird.

- 5.4 Der Kunde kann PERFECTSTAY.COM Sonderwünsche mitteilen. PERFECTSTAY.COM wird sich nach Kräften bemühen, diese zu berücksichtigen. Akzeptierte und verbindlich vereinbarte Sonderwünsche werden nur in der Buchungsbestätigung ausdrücklich und abschließend aufgeführt.
- 5.5 Mit der Buchungsbestätigung erhält der Kunde auch die Versicherungspolice, falls der Kunde eine Versicherung abgeschlossen hat.
- 5.6 Auf der Website werden die verschiedenen Schritte beschrieben, die zum Abschluss des Vertrags auf elektronischem Wege erforderlich sind. In jedem Fall bleibt es dem Kunden bis zum Erhalt der Buchungsbestätigung möglich, festgestellte Eingabefehler seiner Buchung zu korrigieren.

Es sei angemerkt, dass es dem Kunden obliegt, sich vor seiner Buchung über lokale Ereignisse wie Karneval, religiöse oder Nationalfeiertage, sonstige Feierlichkeiten oder andere Ereignisse zu informieren, die den Aufenthalt beeinträchtigen können, aber nicht in der Verantwortung des Reiseveranstalters liegen.

## **6. Preis der Vertragsleistungen**

### **6.1 Allgemeines**

Der Preis der Vertragsleistungen wird bei jedem Verkauf in Euro inklusive Mehrwertsteuer ausgewiesen. Je nach Angebot kann der Kunde der Basisleistung verschiedene Optionen seiner Wahl hinzufügen. Der Preis beinhaltet alle beschriebenen Vertragsleistungen, worin persönliche Ausgaben des Kunden allerdings nicht enthalten bzw. von ihm zu tragen sind. Bei einem Hotelaufenthalt bedingt die Buchung eines Nicht-Doppelzimmers ggf. einen Einzelzimmerzuschlag.

Die Preise sind in Euro angegeben und beinhalten alle Steuern und Gebühren, die, sofern auf der Website oder telefonisch nicht anders angegeben, 25 € pro Bestellung betragen.

Lokale Abgaben oder Kurtaxen u. Ä. variieren je nach Reiseziel und sind nicht im ausgewiesenen Preis enthalten. Sie werden von den Unterbringungsanbietern vor Ort erhoben und dem Kunden von PERFECTSTAY.COM in der vorvertraglichen Information oder, wenn sie sich vor Vertragsschluss nicht bestimmen lassen, zumindest der Art nach genannt.

Der Kunde sei ebenfalls darüber informiert, dass bestimmte zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit der ausgewählten Vertragsleistung nicht im Preis der Vertragsleistung begriffen sind. Soweit in der Beschreibung der Vertragsleistungen nicht anders vermerkt, sind im Preis einer Vertragsleistung folgende Elemente nicht enthalten:

- Versicherungen,
- Kommunikation vor Ort (Telefon, WLAN usw.),
- Extras, die nicht in der Vertragsleistung begriffen und nicht vertraglich vereinbart sind (Mahlzeiten, Getränke, Ausflüge, Besichtigungen usw.),

- behördliche Formalitäten (Visa, Ausreisegenehmigungen für Minderjährige usw.),
- bestimmte sonstige vorgeschriebene ärztliche Maßnahmen (medizinische Behandlung, Impfungen usw.),
- Trinkgelder.

Soweit in der Beschreibung der Vertragsleistungen nicht ausdrücklich vermerkt und vereinbart, sind im Preis des Pauschalangebots inklusive einer Beförderung mit dem Flugzeug die folgenden Elemente nicht enthalten:

- Transit zwischen Flughäfen,
- Übergepäck,
- Transfers (Transfer zwischen Flughafen und Unterkunft),
- Beförderung zum Abflughafen und vom Ankunftsflughafen bis zum Endziel des Kunden,
- Flughafenparkplatz.

## 6.2 Preisanpassung vor Antritt der Pauschalreise

6.2.1 PERFECTSTAY.COM behält sich vor, den Reisepreis nach Vertragsschluss einseitig zu erhöhen, wenn die Erhöhung des Reisepreises sich unmittelbar aus einer tatsächlich erst nach Vertragsschluss erfolgten und bei Abschluss des Vertrages nicht vorhersehbaren a) Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger, b) einer Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder c) einer Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse ergibt. Der Reisepreis wird in den genannten Fällen in dem Umfang geändert, wie sich die Erhöhung der in a) bis c) genannten Faktoren pro Person auf den Reisepreis auswirkt. Sollte dies der Fall sein, wird PERFECTSTAY.COM den Kunden umgehend auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail) klar und verständlich über die Preiserhöhung und deren Gründe unterrichten und hierbei die Berechnung der Preiserhöhung mitteilen. Eine Preiserhöhung ist nur wirksam, wenn sie weniger als 8 % des Reisepreises beträgt (zur Preiserhöhung ab 8 % des Reisepreises: siehe 6.2.3) und den hier genannten Anforderungen entspricht und die Unterrichtung des Kunden nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn erfolgt. Eine Preiserhöhung, die ab dem 20. Tage vor dem vereinbarten Abreisetermin verlangt wird, ist unwirksam. Auf die Verpflichtung von PERFECTSTAY.COM zur Preissenkung nach 6.2.2 wird ausdrücklich hingewiesen.

6.2.2 Da 6.2.1 die Möglichkeit einer Erhöhung des Reisepreises vorsieht, kann der Kunde eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die in 6.2.1 unter a) bis c) genannten Faktoren nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für PERFECTSTAY.COM führt. Hat der Kunde mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von PERFECTSTAY.COM zu erstatten. PERFECTSTAY.COM darf von dem zu erstattenden Mehrbetrag die ihr tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen und hat

dem Kunden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

- 6.2.3 Übersteigt die in 6.2.1 vorbehaltene Preiserhöhung 8 % des Reisepreises, kann PERFECTSTAY.COM sie nicht einseitig vornehmen. PERFECTSTAY.COM kann sodann dem Kunden eine entsprechende Preiserhöhung anbieten und verlangen, dass er inner-halb einer von PERFECTSTAY.COM bestimmten Frist, die angemessen sein muss, (1) das Angebot zur Preiserhöhung annimmt oder (2) seinen Rücktritt vom Vertrag erklärt. Das Angebot zu einer Preiserhöhung kann nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn unterbreitet werden.
- 6.2.4 PERFECTSTAY.COM kann dem Kunden in ihrem Angebot zu einer Preiserhöhung wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anbieten, über die PERFECTSTAY.COM den Kunden nach Art. 250 § 10 EGBGB zu informieren hat.
- 6.2.5 Nach dem Ablauf einer von PERFECTSTAY.COM nach 6.2.3 bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung als angenommen.
- 6.2.6 Tritt der Kunde nach 6.2.3 vom Vertrag zurück, findet § 651h Abs. 1 S. 2 und Abs. 5 BGB entsprechend Anwendung. Ansprüche des Kunden nach § 651i Abs. 3 Nr. 7 BGB bleiben unberührt.

### 6.3 Preis der Unterbringung - besondere Bestimmungen

Die Preise der Vertragsleistungen einschließlich Übernachtung entsprechen der Anzahl von Übernachtungen und nicht ganzer Tage vor Ort. Der Preis für eine Hotelunterbringung wird auf Basis eines Doppelzimmers berechnet. Er beinhaltet nicht den Zuschlag für ein Einzelzimmer, ein Drei- oder Vierbettzimmer oder ein Familienzimmer.

Der Preis für die Unterbringung in einer Ferienwohnung wird auf Basis des Preises pro Unterkunft berechnet. Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, beinhaltet die Unterkunft in der Ferienwohnung keinerlei Hotelservices, sondern lediglich die Bereitstellung der Unterkunft. Serviceleistungen wie eine rund um die Uhr geöffnete Rezeption, Zimmerservice, Bar, Catering, Wäscherei usw. sind darin nicht enthalten; deren Kosten werden ggf. gesondert ausgewiesen.

## 7. Zahlung

### 7.1 Zahlungsmittel

Die Buchungen werden auf der Website online oder telefonisch bezahlt. Die von PERFECTSTAY.COM akzeptierten Zahlungsmittel werden dem Kunden vom Buchungsberater mitgeteilt, sie erscheinen permanent unten auf der Website und werden im Falle einer Online-Buchung auf der Zahlungsseite erneut ausgewiesen.

Der Kunde garantiert, dass er in vollem Umfang berechtigt ist, die Zahlungsmittel zur Bezahlung seiner Buchung zu benutzen, und dass diese Zahlungsmittel es ihm erlauben, den Preis seiner Buchung gemäß den von ihm gewählten Zahlungsbedingungen zu zahlen.

### 7.2 Zahlungsbestimmungen

**7.2.1 Nach Vertragsabschluss und Erhalt der Reisebestätigung mit dem Sicherungsschein ist eine Anzahlung von 40 % des Reisepreises sofort fällig und zu zahlen. Sie wird auf den Gesamtreisepreis angerechnet.**

**7.2.2 Die Restzahlung muss unaufgefordert 30 Tage vor Reiseantritt beglichen sein, wenn feststeht, dass die Reise durchgeführt wird und der Sicherungsschein dem Kunden vorliegt.**

**7.2.3 Prüfverfahren**

PERFECTSTAY.COM bekämpft Bankkartenbetrug insbesondere mithilfe der 3DSecure-Technologie. Darüber hinaus ist PERFECTSTAY.COM berechtigt, den Kunden möglicherweise zur Vorlage bestimmter Elemente zwecks Gewährleistung der Ordnungsmäßigkeit der Zahlung aufzufordern, insbesondere kann es sich dabei um eine Schwarz-Weiß-Fotokopie der Vorderseite des Personalausweises des Karteninhabers handeln.

PERFECTSTAY.COM wird den Kunden ggf. per E-Mail oder Telefon kontaktieren. Ohne eine Antwort des Kunden unterbleibt die Belastung seines Kontos.

**7.2.4 Speicherung von Bankdaten**

Die im Zusammenhang mit der Transaktion zur Verfügung gestellten Bankdaten werden von PERFECTSTAY.COM nicht gespeichert. Die Verwaltung der Bankdaten erfolgt durch einen Drittanbieter nach dem PCI-DSS-Standard.

## **8. Bereitstellung der Reisedokumente und relevanten Informationen**

Mit einer gesonderten E-Mail werden dem Kunden rechtzeitig vor Reisebeginn die für die Reise bzw. den Aufenthalt erforderlichen Unterlagen (elektronisches Flugticket, Voucher für den Dienstleister vor Ort usw.) zugesandt.

Diese E-Mail enthält die Einbestellung zum Flughafen bei Pauschalreisen inklusive Flug sowie die Voucher für die weiteren Dienstleistungen vor Ort (Unterkunft, Transfers, Ausflüge usw.). Es ist daher notwendig, dass der Kunde diese Unterlagen ausdruckt und während der Reise mit sich führt.

Der Kunde ist selbst für die korrekte Nennung seiner persönlichen Daten, insbesondere der E-Mail-Adresse oder der Schreibweise seines Namens und der Namen der Reiset Teilnehmer verantwortlich, damit die Reisedokumente rechtzeitig an ihn gesandt werden können.

In der Beschreibung der Vertragsleistungen, die der Bestätigungs-E-Mail auf dauerhaftem Datenträger (siehe Ziffer 5.2) beiliegt (Produktmerkblatt) teilt PERFECTSTAY.COM dem Kunden die Kontaktangaben (Name, Anschrift und Rufnummer) seiner Repräsentanz vor Ort mit.

## **9. Bedingungen für die Unterbringung**

Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, entspricht eine Übernachtung der Bereitstellung einer Unterkunft zwischen spätestens 17.00 Uhr und frühestens 10.00 Uhr am Folgetag. Die Nichteinhaltung dieses Zeitfensters kann einen Aufpreis bedingen.

Die wesentlichen Merkmale der Unterkünfte werden auf der Website oder telefonisch dargelegt, bevor der Kunde eine Buchung aufgibt; sie werden in der Buchungsbestätigung nochmals erwähnt. Die Klassifizierung der jeweiligen Unterkunft entspricht den lokalen Standards des Reislands.

Im Allgemeinen und sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, entsprechen die Zimmerkategorien den folgenden Kriterien:

- Einzelzimmer: Sie sind für eine Person (Einzelbett) ausgestattet.
- Doppelzimmer: Dies sind Zimmer mit einem Doppelbett oder zwei Einzelbetten.
- Dreibettzimmer: Dies sind Doppelzimmer, denen ein zusätzliches Einzelbett hinzugefügt wird. Die Abmessungen dieses Bettes können kleiner als die Standardgröße sein.
- Vierbettzimmer: Dies sind Doppelzimmer, denen zwei zusätzliche Einzelbetten hinzugefügt werden. Die Abmessungen dieser Betten können kleiner als die Standardgröße sein.
- Familienzimmer: Dies sind Doppelzimmer, die Platz für drei oder vier Standardbetten bieten.

## **10. Bedingungen für den Flug**

- 10.1 Vor der Auswahl der Vertragsleistungen werden dem Kunden die verschiedenen angebotenen Flüge angezeigt. Der Name der Fluggesellschaft ist dem Kunden zum Zeitpunkt der Buchung stets bekannt. Änderungen oder Stornierungen der Buchung nach der Bestätigung können nur unter den in Artikel 14 genannten Bedingungen erfolgen.
- 10.2 Die Sicherheitsbestimmungen für Flughäfen sehen vor, dass die Reisenden rechtzeitig vor dem Abflug erscheinen müssen, um die notwendigen Formalitäten zu erledigen. PERFECTSTAY.COM empfiehlt daher, bei internationalen Flügen mindestens drei Stunden vor der Abflugzeit und bei Inlandsflügen mindestens zwei Stunden vor dem Abflug einzuchecken. Für bestimmte Reisende, die unter besonderen Bedingungen reisen (Nicht-Standard-Gepäck, Passagiere mit eingeschränkter Mobilität usw.), sollte sich der Kunde an die Fluggesellschaft wenden, um sich nach den genauen Bedingungen für das Check-in und Boarding zu erkundigen.
- 10.3 Mindestens 72 Stunden vor dem Rückflug müssen der Kunde und alle Reisenden, auf deren Namen und in deren Auftrag er seine Buchung aufgegeben hat, den Rückflug bei der Fluggesellschaft oder bei dem in der Buchungsbestätigung genannten lokalen Korrespondenten bestätigen. Zu dieser Gelegenheit werden ihm die genauen Abflugzeiten bekannt gegeben. Der Kunde wird auf dieses zwingend vorgeschriebene Verfahren hingewiesen. Reisenden wird dringend empfohlen, für den Tag vor der Abreise und den Tag nach der Ankunft ein flexibles Zeitfenster einzuplanen.



Bei sogenannten „Direktflügen“ handelt es sich um Flüge mit ein und derselben Flugnummer, die jedoch auch Zwischenlandungen beinhalten können. Anschlussflüge bedingen zudem einen Wechsel des Flugzeugs.

- 10.4 Jede Fluggesellschaft hat ihre eigenen Gepäckbestimmungen. Die Details zur Buchung des Kunden sind in der Flugbeschreibung aufgeführt. Generell ist das Laderaumgepäck auf ein Gepäckstück von höchstens 20 Kilogramm bei Linienflügen und 15 Kilogramm bei Low-Cost- und Charterflügen beschränkt. Die Passagiere können auch Handgepäck von begrenzter Größe und Gewicht in der Kabine mitführen, diese Werte werden von der Fluggesellschaft vorgeschrieben und sind in der Flugbeschreibung ausgewiesen.

Übergepäck ist gelegentlich zulässig, wobei der Aufpreis direkt an die Fluggesellschaft gezahlt wird; dieser ist oft niedriger, wenn das Übergepäck vorab hinzugebucht wird.

Aus Sicherheitsgründen sind bestimmte Objekte in Flugzeugen sowohl im Laderaum als auch in der Kabine verboten. Die Liste dieser Objekte findet sich in der Beschreibung des Fluges und in der Buchungsbestätigung ausgewiesenen Bedingungen der Fluggesellschaft.

Das Vorhandensein dieser Gegenstände im Gepäck der Passagiere kann zu deren sofortiger Beschlagnahme führen.

- 10.5 Im Falle von Beschwerden wegen Verlust oder Beschädigung des Gepäcks wird dem Kunden dringend empfohlen, sich zunächst im Flughafen an die Fluggesellschaft zu wenden, um das Problem anzuzeigen, und gleichermaßen eine Mängelanzeige gegenüber dem Reiseveranstalter vorzunehmen, wenn Ansprüche nach Pauschalreiserecht geltend gemacht werden sollen.
- 10.6 Kinder unter zwei Jahren reisen bei Flügen auf dem Schoß ihrer Begleitperson und haben keinen Anspruch auf einen Sitzplatz. Unbegleitete Kinder unter 15 Jahren sind an Bord nicht erlaubt.
- 10.7 Die Fluggesellschaften legen ihre Regeln für die Beförderung schwangerer Frauen selbst fest. Einige können verlangen, dass die schwangere Person ein ärztliches Attest vorlegt, das ihre Reisefähigkeit für Flugreisen bescheinigt. Vor Aufgabe einer Buchung muss eine schwangere Frau sich von ihrem Arzt beraten lassen und PERFECTSTAY.COM darüber entsprechend informieren.
- 10.8 Die Beförderung hilfsbedürftiger Personen (eingeschränkte Mobilität oder Betreuung) muss der Fluggesellschaft mindestens 48 Stunden vor dem Abflugdatum angezeigt werden.

## **11. Sonstige Leistungen**

### **11.1 Mahlzeiten**

Die Leistungen im Zusammenhang mit den Mahlzeiten sind in der Beschreibung der Vertragsleistungen aufgeführt und in der Buchungsbestätigung enthalten. In dieser Beschreibung sind alle Elemente erschöpfend aufgezählt, nicht erwähnte Elemente

außerhalb der genannten Mahlzeiten stellen einen zusätzlichen Verzehr zulasten des Kunden dar.

Sofern in der Beschreibung der Vertragsleistung nicht anders angegeben, gilt Folgendes:

- Halbpension beinhaltet Frühstück und eine Mahlzeit am Tag (entweder Mittag- oder Abendessen) ohne Getränke. Sie beginnt mit dem Frühstück nach der ersten Übernachtung und endet mit dem Frühstück nach der letzten Übernachtung.
- Vollpension beinhaltet Frühstück, Mittag- und Abendessen ohne Getränke. Sie beginnt mit dem Abendessen vor der ersten Übernachtung und endet mit dem Frühstück nach der letzten Übernachtung.
- „All Inclusive“-Angebote beinhalten Frühstück, Mittag- und Abendessen sowie lokale Getränke. Bestimmte Essenszeiten können vorgegeben werden.

## 11.2 Aktivitäten und Freizeitgestaltung vor Ort

Einige Unterkünfte bieten Aktivitäten oder Freizeitaktivitäten, an denen der Kunde und die in der Buchung eingeschlossenen Reisenden vor Ort teilnehmen können. Der Kunde und die mitreisenden Personen müssen im Rahmen dieser (Freizeit-)Aktivitäten ein vorsichtiges Verhalten an den Tag legen und besonders wachsam sein, insbesondere bei der Beaufsichtigung von Kindern.

PERFECTSTAY.COM haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Führungen, Sonderveranstaltungen, fakultative Angebote örtlicher Veranstalter), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Kunden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen von PERFECTSTAY.COM sind. PERFECTSTAY.COM haftet jedoch für Leistungen, welche die Beförderung des Kunden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der gebuchten Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten sowie dann, wenn und soweit für einen Schaden des Kunden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten durch PERFECTSTAY.COM ursächlich geworden ist.

Besichtigungen, Ausflüge und Aktivitäten, die von PERFECTSTAY.COM oder von anderen Reiseveranstaltern angeboten werden, können in einer Fremdsprache durchgeführt werden. Informationen über die Sprache, in der derartige Dienstleistungen geboten werden, sind in der vorvertraglichen Information enthalten.

## 11.3 Sportaktivitäten und Heilbehandlungen

Bei einer Buchung von Vertragsleistungen, die sportliche Aktivitäten, Heilbehandlungen u. Ä. umfasst (Spa, Thalassotherapie, Balneotherapie usw.), muss sich der Kunde vor Aufgabe der Buchung der körperlichen Leistungsfähigkeit aller Reiseteilnehmer vergewissern. Zu diesem Zweck kann von jeder Person ein ärztliches Attest angefordert werden, aus dem hervorgeht, dass ihr Gesundheitszustand mit den betreffenden Aktivitäten vereinbar ist. Wird festgestellt, dass dies nicht der Fall ist oder wird eine

Reiseunfähigkeit festgestellt, so ist PERFECTSTAY.COM berechtigt, weitere Leistungen zu verweigern.

## **12. Pass- und Visumerfordernisse, gesundheitspolizeiliche Vorschriften**

- 12.1 PERFECTSTAY.COM informiert den Kunden über Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes der Reise, einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten (z. B. polizeilich vorgeschriebene Impfungen und Atteste), die für die Reise und den Aufenthalt erforderlich sind.
- 12.2 Der Kunde ist selbst für das Mitführen der notwendigen Reisedokumente verantwortlich und muss darauf achten, dass sein Reisepass oder Personalausweis eine ausreichende Gültigkeit besitzt. Ferner ist er für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung dieser Vorschriften erwachsen, gehen zu seinen Lasten, ausgenommen, PERFECTSTAY.COM hat ihre Hinweispflichten verschuldet nicht oder schlecht erfüllt. Insbesondere sind ausländische Zoll- und Devisenvorschriften einzuhalten. Für einige Reiseziele ist die Ausstellung von Visa vorgeschrieben. Es obliegt dem Reisenden, die erforderlichen Formalitäten bezüglich Ausweise und Reisedokumente zu überprüfen sowie die Fristen für deren Erlangung einzuhalten, wenn er über diese von PERFECTSTAY.COM nach 12.1 korrekt und ausreichend vorvertraglich informiert worden ist.
- 12.3 Minderjährige Kinder müssen bei einer Reise über einen eigenen Ausweis auf ihren Namen verfügen. PERFECTSTAY.COM nimmt keine Buchungen für Minderjährige an, die nicht von einem Elternteil oder einer anderen bevollmächtigten, volljährigen Person begleitet werden. Wenn ein Kind verreist, ohne von beiden Elternteilen begleitet zu sein bzw. nicht denselben Namen trägt oder von einem Dritten begleitet wird, können bestimmte Länder oder Fluggesellschaften die Vorlage einer Ausreisegenehmigung fordern. Aus Gründen der Vorsicht ist es angeraten, dieses Dokument für jede Reise mit Minderjährigen bei sich zu führen, sofern die Kinder nicht von beiden Elternteilen begleitet werden.
- 12.4 Vor jeder Buchung wird den Reisenden dringend empfohlen, ihren Arzt bzw. Zahnarzt zu konsultieren, um sicherzustellen, dass ihr Gesundheitszustand mit der beabsichtigten Reise vereinbar ist. PERFECTSTAY.COM empfiehlt den Reisenden, erforderliche Impfungen rechtzeitig vorzunehmen, um Bestandsengpässe des Serums zu vermeiden, sodass die Impfung mindestens drei Wochen vor dem Abflug durchgeführt werden kann. Es obliegt dem Kunden und den von ihm vertretenen Reisenden sicherzustellen, dass alle benötigten Medikamente bei der Reise mitgeführt werden, möglichst im Handgepäck.

## **13. Vertragsänderungen und Stornierung durch PERFECTSTAY.COM**

- 13.1 Gemäß den geltenden Vorschriften kann PERFECTSTAY.COM die vorvertraglichen Informationen, die dem Kunden vor Abschluss des Kauf- bzw. Buchungsvorgangs mitgeteilt werden, bis zum Vertragsschluss einseitig ändern. In diesem Fall wird PERFECTSTAY.COM dem Kunden die vorgenommenen Änderungen in einer klaren, verständlichen und hervorgehobenen Weise mitteilen.

- 13.2 PERFECTSTAY.COM behält sich vor, nach Vertragsschluss andere Vertragsbedingungen als den Reisepreis einseitig zu ändern, wenn die Änderungen unerheblich sind und nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt werden (z. B. bei Flugzeitenänderungen um bis zu 3 Stunden, Flugänderungen der Fluggesellschaften aus Sicherheitsgründen, Überfüllung des Luftraums, Wartungsarbeiten, Änderung von Flugplänen, Flughäfen, Zwischenlandungen). PERFECTSTAY.COM hat den Kunden hierüber auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail, SMS) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise über die Änderung zu unterrichten. Die Änderung ist nur wirksam, wenn sie diesen Anforderungen entspricht und vor Reisebeginn erklärt wird.
- 13.3 Kann PERFECTSTAY.COM die Reise aus einem nach Vertragsschluss eingetretenen Umstand nur unter erheblicher Änderung einer der wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen (Art. 250 Nr. 1 EGBGB) oder nur unter Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Vertrages geworden sind, verschaffen, so kann PERFECTSTAY.COM dem Kunden die entsprechende Leistungsänderung anbieten und verlangen, dass der Kunde innerhalb einer vom Veranstalter bestimmten Frist, die angemessen sein muss, (1) das Angebot zur Leistungsänderung annimmt oder (2) seinen Rücktritt vom Vertrag erklärt. Das Angebot zu einer solchen Vertragsänderung kann nicht nach Reisebeginn unterbreitet werden.
- 13.4 Der Veranstalter kann dem Kunden in seinem Angebot nach 13.3 wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anbieten, über die er den Kunden nach Art. 250 § 10 EGBGB zu informieren hat.
- 13.5 Nach dem Ablauf der vom Veranstalter nach 13.3 bestimmten Frist gilt das Angebot zur Vertragsänderung als angenommen.
- 13.6 Tritt der Kunde vom Vertrag zurück, findet § 651h Abs. 1 S. 2 und Abs. 5 BGB entsprechende Anwendung; Ansprüche des Reisenden nach § 651i Abs. 3 Nr. 7 BGB bleiben unberührt.
- 13.7 PERFECTSTAY.COM kann ferner vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn PERFECTSTAY.COM aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrages gehindert ist. PERFECTSTAY.COM hat sodann den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis des Rücktrittsgrundes zu erklären.

#### **14. Vertragsänderungen (Umbuchungen) und Stornierung durch den Kunden**

- 14.1 Ein rechtlicher Anspruch des Kunden auf Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchungen) besteht nicht. Die Änderung einer zu Lande zu erbringenden Vertragsleistung (Unterkunft, Transfer, Aktivitäten usw.) ist nach Erhalt der Buchungsbestätigung nicht mehr möglich. Umbuchungen einer zu Luft zu erbringenden Vertragsleistung können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Vertrag bei gleichzeitiger Neuansmeldung durchgeführt werden. Werden Umbuchungen vorgenommen, so erhebt PERFECTSTAY.COM eine Umbuchungsentschädigung von EUR 25,- je Umbuchungsvorgang. Dem Kunden ist unbenommen, nachzuweisen, dass ein Schaden überhaupt nicht oder nicht in dieser Höhe entstanden ist.

Ist eine Umbuchung möglich, so wird die gewünschte Änderung gemäß den Bedingungen der Fluggesellschaften entsprechend der vom Kunden gebuchten Ticketart (z. B. nicht änderbar, kostenlose Änderungen, Änderungen gegen Aufpreis) vorgenommen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass eine Änderung des Fluges von den Fluggesellschaften üblicherweise als Stornierung und Neubuchung behandelt wird.

Falls der Kunde eine besondere Versicherung abgeschlossen hat, die ihm erlaubt, seine Buchung zu ändern, muss er seinen Versicherer ansprechen, der daraufhin unter Ausschluss von PERFECTSTAY.COM für die weitere Bearbeitung des Antrags allein verantwortlich ist.

- 14.2 Abgesehen von den Fällen nach Artikel 14.1 kann der Kunde die Buchung jederzeit vor Beginn der Reise bzw. des Aufenthalts stornieren und vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall verliert PERFECTSTAY.COM den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, ist jedoch berechtigt, eine angemessene Entschädigung zu verlangen. Diese bestimmt sich bei Buchung im Standard-Tarif nach dem Reisepreis unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was PERFECTSTAY.COM durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Es gibt drei (3) mögliche Szenarien, je nach Tarif, der für das vom Kunden gebuchte Angebot gilt. Die Art des anzuwendenden Tarifs wird bei jedem auf der Website angezeigten Angebot deutlich angegeben, bevor der Kunde den Buchungsauftrag verbindlich abgibt, und wird auch in der Buchungsbestätigung, die per E-Mail gesandt wird, angezeigt.

#### 14.2.1 Standard-Tarif

Der Kunde kann seine Buchung zum Standard-Tarif jederzeit vor dem vertraglichen Beginn seiner Reise oder seines Urlaubs stornieren, bei Zahlung einer Stornierungsentschädigung, die auf der Grundlage der Kosteneinsparungen und Einnahmen berechnet wird, die durch die Zurverfügungstellung der Dienstleistungen erzielt werden (siehe 14.2).

Im Falle der Stornierung durch den Kunden einer Buchung zum Standard-Tarif, gelten die folgenden Konditionen:

- Stornierung einer zu Lande zu erbringenden Vertragsleistung (Unterkunft, Transfer, Aktivitäten usw.)

Da Event-Verkäufe außergewöhnliche Rabatte bieten, macht PERFECTSTAY.COM den Kunden darauf aufmerksam, dass diese von Seiten der Leistungsträger von PERFECTSTAY.COM verbindlich und nicht erstattungsfähig sind. Daher hat PERFECTSTAY.COM keine ersparten Aufwendungen bei einer Stornierung des Auftrages durch den Kunden, noch irgendwelche Einkünfte, da die Leistungen nicht erneut zur Verfügung gestellt werden können.

Folglich wird jede Stornierung einer solchen zu Lande zu erbringenden Leistung in der Regel zu einer vollen Entschädigung der Leistung führen.

- **Stornierung einer zu Luft zu erbringenden Vertragsleistung**

Bei einer solchen Stornierung werden diejenigen Entschädigungen (Stornokosten) berücksichtigt, die die Fluggesellschaften nach ihren Bedingungen entsprechend der vom Kunden gebuchten Ticketart (z. B. nicht änderbar und nicht erstattungsfähig, Änderungen gegen Aufpreis, änderbar und erstattungsfähig) berechnen. Zusatzleistungen wie optional aufgegebenes Gepäck sind grundsätzlich nicht erstattungsfähig. In jedem Fall werden dem Kunden Steuern und Gebühren erstattet, die individualisiert und als solche im Tarif ausgewiesen sind und die beim tatsächlichen Einsteigen des Passagiers fällig sind (normalerweise als QW und QX gekennzeichnet).

#### **14.2.2 Erstattungs-Tarif**

Der Kunde kann seine Buchung zum Erstattungs-Tarif jederzeit ohne Angabe von Gründen vor Reisebeginn stornieren, wobei das elektronische Kontaktformular empfohlen wird. Tritt der Kunde bis 7 Werktage vor Reisebeginn zurück, wird bei Einbehaltung einer Entschädigung von 10 % stets ein Betrag von 90 % des Reisepreises innerhalb von 10 Werktagen zurückerstattet, nachdem der Kunde die Stornierungsbitte geäußert oder übersandt hat. Bei einem Rücktritt ab dem 6. Werktag vor Reisebeginn bis zum Reisebeginn oder am Reisebeginn, gelten die Grundsätze des Standard-Tarifs (siehe 14.2.1). Als Werktag gilt Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Der Preis des Tickets und damit die im Ticketpreis individualisierten und als solche ausgewiesenen Steuern und Gebühren, die beim tatsächlichen Einsteigen des Passagiers zu zahlen sind (normalerweise als QW und QX gekennzeichnet), sind in der genannten 90%igen Rückerstattung enthalten.

#### **14.2.3 Voll-Erstattungs-Tarif**

Der Kunde kann seine Buchung bei Wahl des Voll-Erstattungs-Tarifs jederzeit ohne Angabe von Gründen vor Reisebeginn stornieren, wobei das elektronische Kontaktformular empfohlen wird. Tritt der Kunde bis 7 Werktage vor Reisebeginn zurück, wird der volle Reisepreis innerhalb von 10 Werktagen zurückerstattet, nachdem der Kunde die Stornierungsbitte geäußert oder übersandt hat. Bei einem Rücktritt ab dem 6. Werktag vor Reisebeginn bis zum Reisebeginn oder am Reisebeginn, gelten die Grundsätze des Standard-Tarifs (siehe 14.2.1). Als Werktag gilt Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage

#### **14.3 Verwaltung der Stornierung**

Der Kunde kann seinen Rücktritt mündlich, schriftlich oder in Textform erklären (Rufnummern s. Artikel 2). Es wird empfohlen, das Onlineformular von PERFECTSTAY.COM zu verwenden (Kundenbereich > Meine Buchungen > Anfrage stellen > Ich möchte meine Buchung stornieren.).

PERFECTSTAY.COM wird sich dann mit dem Kunden in Verbindung setzen, um ihn über die Folgen seiner Stornierung und die Höhe einer Stornierungsentschädigung zu informieren.

In jedem Fall wird eine Bearbeitungsgebühr von PERFECTSTAY.COM erhoben, welche dem Kunden von den zurückerstatteten Beträgen abgezogen wird, gemäß der folgenden Tabelle:

- Europäische Destinationen: 25 € pro Person
- Sonstige Destinationen: 50 € pro Person

Falls der Kunde eine optionale Versicherung abgeschlossen hat, die Reiserücktrittskosten übernimmt, muss er sich an die betreffende Versicherungsgesellschaft wenden, die für die weitere Bearbeitung des Antrags des Kunden auf Erstattung allein unter Ausschluss von PERFECTSTAY.COM. In jedem Fall wird der Kunde darüber informiert, dass die Kosten für den Abschluss einer optionalen Versicherung im Falle einer Stornierung der Buchung niemals erstattet werden.

- 14.4 PERFECTSTAY.COM kann keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen.

## **15. Vertragsübertragung bei Pauschalreisen**

Der Kunde kann innerhalb einer angemessenen Frist vor Reisebeginn auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. per E-Mail) erklären, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. PERFECTSTAY.COM kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser Dritte die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Kunde gegenüber PERFECTSTAY.COM als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. PERFECTSTAY.COM darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessen und ihr tatsächlich entstanden sind. Sie hat dem Kunden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

## **16. Versicherungen**

Die angebotenen Vertragsleistungen enthalten keine Versicherung. **Zur Abdeckung von Reiserücktritts- und -abbruchskosten, empfiehlt PERFECTSTAY.COM den Abschluss einer Reiserücktrittskosten-Versicherung und kann dem Kunden eine Reiserücktrittskosten-Versicherung oder eine Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod bei seinem Partner „PRESENCE ASSISTANCE TOURISME“ vermitteln.**

Die Versicherungsbedingungen können über die nachstehenden Links vor Abschluss des Versicherungsvertrags abgerufen werden:

- Reiseschutzversicherung :

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810748/cms/files/ox7azn9e/1ive/7252534bac7bc95241ece93e1dc6b067fc5c53d9.pdf>

- Reisegepäckversicherung:

<https://res.cloudinary.com/perfectstay/image/upload/v1643810806/cms/files/ox7azn9e/live/b290ccdeefe0959f0d3cd126ee6f0e9e44c2120e.pdf>

Der Abschluss dieser Deckungen erfolgt mittels einer vom Kunden direkt bei der Versicherungsgesellschaft abzugebenden Erklärung unter Vorlage der geforderten Belege.

## **17. Kundenbetreuung durch PERFECTSTAY.COM**

Allgemeine Informationen darüber, ob Vertragsleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet sind, findet der Kunde in der vorvertraglichen Information sowie auf der Website und können telefonisch erfragt werden. Auf Wunsch des Kunden kann eine genaue Auskunft über die Eignung der Vertragsleistungen für seine Bedürfnisse telefonisch erteilt werden (Rufnummern s. Artikel 2).

Im Falle von Schwierigkeiten während der Reise oder des Aufenthalts muss sich der Kunde per Telefon oder über das Kontaktformular mit PERFECTSTAY.COM in Verbindung setzen (Rufnummern s. Artikel 2). Bei Pauschalreisen wird PERFECTSTAY.COM dem Kunden so schnell wie möglich den Umständen des Falles in angemessener Weise Beistand gewährleisten. Die Hilfe von PERFECTSTAY.COM umfasst die Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, lokale Behörden und konsularische Unterstützung, Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und die Suche nach anderen Reisemöglichkeiten.

PERFECTSTAY.COM kann Ersatz ihrer Aufwendungen verlangen, wenn und soweit diese angemessen und ihr tatsächlich entstanden sind, wenn die den Beistand erfordernden Umstände schuldhaft vom Reisenden selbst herbeigeführt wurden.

## **18. Haftung, Haftungsbeschränkung**

### **18.1 Haftung im Rahmen einer Pauschalreise**

Die vertragliche Haftung von PERFECTSTAY.COM für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt werden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche, die nach Montrealer Übereinkommen gegeben sind.

### **18.2 Haftung im Rahmen einer individuellen Vertragsleistung (Einzelleistung)**

Bei individuellen Vertragsleistungen / Einzelleistungen mit Ausnahme von Pauschalreisen haftet PERFECTSTAY.COM für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet PERFECTSTAY.COM nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wird. Der Schadensersatzanspruch gegen PERFECTSTAY.COM ist bei leicht fahrlässiger Verletzung von Vertragspflichten stets auf den bei Vertragsabschluss nach Art der Leistung als mögliche Folge vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von PERFECTSTAY.COM. Sämtliche genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Ersatz von Schäden wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.

## **19. Obliegenheiten des Kunden, Mängelanzeige, Abhilfe, Fristsetzung vor Kündigung des Kunden, Anzeige von Gepäckschäden, Gepäckverzögerungen oder Gepäckverlust**



- 19.1 Der Kunde hat auftretende Mängel unverzüglich der örtlichen Reiseleitung oder unter der unten genannten Adresse / Telefonnummer anzuzeigen und dort innerhalb angemessener Frist um Abhilfe zu ersuchen. Dabei soll der Kunde die Buchungsnummer nennen. Soweit PERFECTSTAY.COM infolge einer schuldhaften Unterlassung der Anzeige nach Satz 1 nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, die in § 651m BGB bestimmten Rechte geltend zu machen oder nach § 651n BGB Schadensersatz zu verlangen.
- 19.2 Verlangt der Kunde Abhilfe, hat PERFECTSTAY.COM den Reisemangel zu beseitigen. Sie kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Wertes der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. PERFECTSTAY.COM kann in der Weise Abhilfe schaffen, dass sie eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung erbringt.
- 19.3 Kann PERFECTSTAY.COM die Beseitigung des Mangels nach 19.2 verweigern und betrifft der Mangel einen erheblichen Teil der Reiseleistungen, hat sie Abhilfe durch angemessene Ersatzleistungen anzubieten.
- 19.4 Wird eine Reise durch einen Mangel erheblich beeinträchtigt, kann der Kunde den Vertrag kündigen. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn der Veranstalter eine ihm vom Kunden bestimmte angemessene Frist hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nur dann nicht, wenn die Abhilfe vom Veranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Wird der Vertrag gekündigt, so behält der Veranstalter hinsichtlich der erbrachten und der zur Beendigung der Reise noch zu erbringenden Reiseleistungen den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis; Ansprüche des Reisenden nach § 651i Abs. 3 Nr. 6 und 7 BGB bleiben unberührt.
- 19.5 Gepäckschäden, Zustellungsverzögerungen bei Gepäck oder Gepäckverlust im Zusammenhang mit Flügen sind nach internationalen Übereinkommen binnen 7 Tagen bei Gepäckverlust und binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung des Gepäcks anzuzeigen, wobei empfohlen wird, unverzüglich an Ort und Stelle die Verlust- oder Schadensanzeige bei der zuständigen Fluggesellschaft zu erheben und den Schaden dann auch nochmals schriftlich geltend zu machen. Darüber hinaus ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der örtlichen Reiseleitung oder dem Reiseveranstalter gegenüber anzuzeigen, wenn reiserechtliche Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden.
- 19.6 Bei auftretenden Mängeln ist der Kunde verpflichtet, im Rahmen der gesetzlichen Schadensminderungspflicht mitzuwirken, Schäden zu vermeiden oder gering zu halten.

## **20. Hinweise auf Online-Streitbeilegung und Verbraucherschlichtung**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten für im elektronischen Rechtsverkehr geschlossene Reiseverträge bereit, die der Kunde unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr> findet. PERFECTSTAY.COM nimmt nicht an einem

Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist auch nicht gesetzlich verpflichtet, an einem solchen teilzunehmen. Ein internes Beschwerdeverfahren existiert nicht.

## **21. Kontakt**

Um seine Reise oder seinen Aufenthalt zu buchen oder um Informationen vor seiner Buchung zu erhalten, kann der Kunde PERFECTSTAY.COM per Telefon oder über das Kontaktformular erreichen (s. Artikel 2).

Bei Fragen zu einer laufenden Buchung kann sich der Kunde per Telefon, über das Kontaktformular (s. Artikel 2) oder per E-Mail an PERFECTSTAY.COM wenden.

## **22. Datenschutz**

Über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten informiert PERFECTSTAY.COM den Kunden in der Datenschutzerklärung auf der Website und in ihren datenschutzrechtlichen Hinweisen. PERFECTSTAY.COM hält bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die Bestimmungen des BDSG und der DSGVO ein. Personenbezogene Daten sind alle Daten, die sich auf eine Person persönlich beziehen (z. B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse). Diese Daten werden verarbeitet, soweit es für die angemessene Bearbeitung Ihrer Anfrage, Buchungsanfrage, zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder für die Vertragserfüllung aus dem Reisevertrag erforderlich ist. Die Datenverarbeitung ist nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO zu den genannten Zwecken zulässig. Die Daten werden ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden nicht an nicht berechnigte Dritte weitergegeben. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, seine gespeicherten personenbezogenen Daten abzurufen, über sie Auskunft zu verlangen, sie ändern, berichtigen oder löschen zu lassen, ihre Verarbeitung einschränken zu lassen, ihrer Verarbeitung zu widersprechen, sie übertragen zu lassen oder sich bei einer Aufsichtsbehörde über die Verarbeitung zu beschweren (sämtliche Rechte der Art. 15 bis 20 DSGVO). Die Daten werden gelöscht, wenn sie für die Vertragserfüllung nicht mehr erforderlich sind oder wenn ihre Speicherung gesetzlich unzulässig ist. **Sofern personenbezogene Daten des Kunden auf Grundlage von berechtigten Interessen gem. Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO verarbeitet werden, hat der Kunde das Recht, gem. Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten einzulegen, soweit dafür Gründe vorliegen, die sich aus seiner besonderen Situation ergeben. Er kann unter der Adresse [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com) mit einer E-Mail von seinem Widerspruchsrecht Gebrauch machen oder PERFECTSTAY.COM unter der unten genannten Adresse kontaktieren. Mit einer Nachricht an [contact@service.perfectstay.com](mailto:contact@service.perfectstay.com) kann der Kunde auch der Nutzung oder Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Werbung, Markt- oder Meinungsforschung oder zu Marketingzwecken jederzeit kostenfrei widersprechen.**

## **23. Anwendbares Recht, Schlussbestimmungen**

23.1 Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, behalten die übrigen Bedingungen gleichwohl Gültigkeit und die Wirksamkeit des Reisevertrages bleibt unberührt.

23.2 Auf das gesamte Vertrags- und Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und PERFECTSTAY.COM findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

23.3 Soweit der Kunde Kaufmann oder juristische Person des privaten oder des öffentlichen Rechtes oder eine Person ist, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, wird als Gerichtsstand der Sitz von PERFECTSTAY.COM vereinbart.

Reiseveranstalter: PERFECTSTAY.COM, Vereinfachte AG franz. Rechtes, 10, Rue de Penthièvre

F-75008 Paris, Tel.: + 49 03030809422, [www.perfectstay.com](http://www.perfectstay.com), Handelsregister Paris: 818 188 385

USt.-ID: FR 52 818 188 385. Wesentliche Merkmale der Dienstleistung: Veranstaltung von Pauschalreisen und Vertrieb von touristischen Einzelleistungen.

Reiseveranstalter-Haftpflichtversicherung: *HELVETIA ASSURANCES S.A 25 quai Lamandé - 76600 LE HAVRE*. Geltungsbereich der Versicherung: - weltweit -. Auf den Vertrag findet deutsches Recht Anwendung.

**24. Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a BGB**

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. PERFECTSTAY.COM, vereinfachte Aktiengesellschaft französischen Rechts, 10, Rue de Penthièvre, 75008 Paris (PERFECTSTAY.COM) trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt PERFECTSTAY.COM über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall der Insolvenz von PERFECTSTAY.COM.

**Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302**

Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.

Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.

Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.

Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.

Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisevertrages übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.

Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.

Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise, wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.

Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.

Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorgehensmöglichkeiten ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.

Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und / oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.

Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.