

TECHNISCHE ORGANISATION

Diese Website bietet zwei verschiedene Produkte an:

Online-Buchung und -Bezahlung der Unterkunft, vermarktet von HOTELOPIA, S.L.U., (im Folgenden Hotelopia), eine rechtsfähige spanische Gesellschaft mit Sitz in Palma de Mallorca, Complex Mirall Balear, Camí de Son Fangos, 100; Torre A, 5ª planta, C.P. 07007, die als Reisebüro für den Großhandel und Einzelhandel tätig ist, mit Steueridentifikationsnummer (C.I.F.) B-57218356, Lizenznummer BAL- 481 M/D, ausgestellt von der Tourismusabteilung der Regionalregierung der Balearen (Spanien), eingetragen im

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR HOTELOPIA-BUCHUNGEN

„**Hotelopia**“ bezeichnet Hotelopia, S.L.U., eine in Spanien im Handelsregister von Palma de Mallorca eingetragene Gesellschaft mit Sitz in Palma de Mallorca 07007 (Spanien), Cami Son Fangos N°100 Torre A, 5ª planta, mit Lizenznummer BAL 481 M/D, Steuernummer B-57218356.

„**Unvorhersehbare und unabwendbare Umstände**“ sind Situationen, die außerhalb der Kontrolle jener Partei liegen, die sich auf dieselben beruft, und deren Folgen selbst dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle angemessenen Maßnahmen ergriffen worden wären. Darunter fallen unter anderem Krieg, Kriegsgefahr, Unruhen, Bürgerunruhen, terroristische Aktivitäten und deren Folgen, Arbeitskonflikte, Natur- und Nuklearkatastrophen, Brände, Epidemien, Gesundheitsrisiken und Pandemien, unvorhersehbare und unabwendbare technische Probleme beim Transport aus Gründen, auf die wir oder unsere Lieferanten keinen Einfluss haben, geschlossene oder überlastete Flughäfen (außer Überbuchung), Wirbelstürme und andere aktuelle oder potenzielle extreme Wetterbedingungen.

„**Bedingungen**“ bezeichnet diese Bedingungen und unsere Nutzungsbedingungen für die Website, Datenschutzrichtlinien und Cookies-Richtlinien.

„**Wir**“, „**uns**“ und „**unser/e**“ bezieht sich auf Hotelopia.

„**Website**“ bezeichnet die für Ihren Standort relevante Website.

Der Inhalt der Website richtet sich ausschließlich an Verbraucher, die das Produkt über Hotelopia buchen (im Folgenden „**Sie**“ oder „**Ihr/e**“). „**Sie**“ und „**Ihr/e**“ bezieht sich auf alle Personen, die auf Ihrer Buchungsbestätigung und in Ihrer Reisegruppe genannt sind (einschließlich Personen, die zu einem späteren Zeitpunkt ersetzt oder hinzugefügt werden).

2. WIE SIE UNS ERREICHEN KÖNNEN

Wenn Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Kundendienstzentrum. Im Bereich „Kontakt“ auf der Website finden Sie die Telefonnummer für den Markt, in dem Sie sich befinden.

Sie können Hotelopia auch kontaktieren, indem Sie eine E-Mail an headoffice@hotelopia.com senden. Außerdem können Sie auf das auf der Website bereitgestellte Kontaktformular verwenden.

Die Telefonnummern finden Sie auf der Website und in Ihren Buchungsunterlagen. Für Notfälle empfehlen wir Ihnen, die unter „Notfallnummer“ in Ihren Buchungsunterlagen angegebene Nummer anzurufen.

Falls Sie eine Reklamation geltend machen möchten, können Sie dies tun, indem Sie eine E-Mail an complaints@hotelopia.com schreiben oder unser Reklamationsformular auf der Website verwenden.

3. UNSERE VEREINBARUNG MIT IHNEN

Unsere Vereinbarung mit Ihnen legt fest, was Sie von uns erwarten können, wenn Sie eine Buchung über die Website oder über unser Kundendienstzentrum vornehmen. Sie sollten diese Bedingungen vor der Buchung sorgfältig lesen, um zu sehen, wie sie sich auf Ihre spezifischen Reisearrangements auswirken.

Die Annahme der Bedingungen sowie der Nutzungsbedingungen, der Cookies und der Datenschutzerklärung der Website ist eine Bedingung für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen auf unserer Website und kann nicht davon getrennt werden.

Wenn Sie nicht damit einverstanden sind, an die Bedingungen gebunden zu sein, dürfen Sie mit Ihrer Buchung nicht fortfahren.

PAUSCHALREISE

Falls Sie folgende Leistungen gebucht haben

- Reisepackage (unter Umständen auch als „Pauschalreisen“, „Rundreisen“, „Kombiangebote“ bezeichnet) einschließlich Unterkunft und Transfer oder Aktivität/Ausflug, die einen wesentlichen Bestandteil der Reise darstellen. Zum Beispiel Hotel+Tagespass, Hotel+Tickets für einen Themenpark, etc. oder

- Dienstleistungen (Unterkunft und Aktivität/Ausflug, die mehr als 25 % des Reisepreises ausmachen oder einen wesentlichen Bestandteil des Urlaubs darstellen) kombiniert nach Ihrer Wahl, bevor eine einmalige Zahlung erfolgt,

so gelten diese Bedingungen zwischen Ihnen und uns, weil diese Kombination der Ihnen angebotenen Reiseleistungen ein Paket im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 (The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018) und der Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 ist.

Ab dem 1. Juli profitieren Sie daher von allen EU-Rechten, die für Packages gelten. Hotelopia ist in vollem Umfang für die ordnungsgemäße Ausführung des Gesamtpakets verantwortlich.

Darüber hinaus verfügt Hotelopia, wie gesetzlich vorgeschrieben, für Buchungen über einen Schutz zur Rückerstattung Ihrer Zahlungen, einschließlich der Transportkomponente des Pakets, um Ihre Rückreise im Falle einer Insolvenz von Hotelopia zu gewährleisten.

Weitere Informationen zu den wichtigsten Rechten gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2302 finden Sie im Folgenden:

Die Reisenden erhalten vor Abschluss des Pauschalreisevertrages alle wesentlichen Informationen über das Paket. → Vollständige Informationen zu allen unseren Produkten finden Sie auf der Website.

Es gibt immer mindestens einen Unternehmer, der für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag enthaltenen Reiseleistungen haftet. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 4.

Den Reisenden wird eine Notrufnummer oder Kontaktstelle mitgeteilt, über die sie sich mit dem Veranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 2.

Reisende können das Paket innerhalb einer angemessenen Frist auf eine andere Person übertragen. Hierfür fallen unter Umständen zusätzliche Kosten an. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 14.1.

Der Preis des Pakets darf nur bei Erhöhung spezifischer Kosten (z.B. Kraftstoffpreise) und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, spätestens jedoch 20 Tage vor Beginn der Inanspruchnahme des Pakets erhöht werden. Übersteigt die Preiserhöhung 8 % des Pauschalpreises, kann der Reisende den Vertrag kündigen. Behält sich der Veranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vor, hat der Reisende bei einer Verringerung der entsprechenden Kosten ein Recht auf Preisminderung.

Reisende können den Vertrag ohne Zahlung einer Kündigungsgebühr kündigen und erhalten eine vollständige Rückerstattung aller Zahlungen, wenn sich eines der wesentlichen Teile des Pakets, mit Ausnahme des Preises, wesentlich ändert. Storniert der für das Paket verantwortliche Händler das Paket vor Beginn, so haben die Reisenden Anspruch auf Erstattung und gegebenenfalls Entschädigung. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 14.2.

Reisende können den Vertrag ohne Kündigungsgebühr vor Beginn des Pakets kündigen, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, z.B. wenn schwerwiegende Sicherheitsrisiken am Reiseziel vorliegen, die sich auf das Paket auswirken können. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 15.1.

Darüber hinaus können Reisende den Vertrag jederzeit vor Beginn des Pakets gegen eine angemessene und gerechtfertigte Kündigungsgebühr kündigen → Weitere Informationen entnehmen Sie Abschnitt 15.1.

Können nach Beginn des Pakets wesentliche Teile des Pakets nicht wie vereinbart bereitgestellt werden, müssen dem Reisenden ohne zusätzliche Kosten geeignete Alternativen angeboten werden. Reisende können den Vertrag ohne Kündigungsgebühr kündigen, wenn die Dienstleistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden und dies die Leistung des Pakets erheblich beeinträchtigt und der Organisator das Problem nicht behebt. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 14.2.

Der Reisende hat auch dann Anspruch auf Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 14.2.

Der Organisator muss Hilfe leisten, wenn der Reisende in Schwierigkeiten gerät. → Weitere Informationen entnehmen Sie bitte Abschnitt 2.

Bei Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters oder, in einigen Mitgliedstaaten, des Einzelhändlers werden die Zahlungen zurückerstattet. Wenn der Organisator oder gegebenenfalls der Einzelhändler nach Beginn des

Inanspruchnahmezeitraums des Pakets zahlungsunfähig wird und der Transport im Paket enthalten ist, ist die Rückführung der Reisenden gesichert.

Hotelopia hat mit der Markel International Insurance Company Ltd. eine Insolvenzschutzversicherung abgeschlossen. Reisende können sich an diese Stelle bzw. gegebenenfalls an die zuständige Behörde (Consellería de Turismo de Baleares, Spanien, Parc Bit, Rita Levi, s/n, 07121 Palma, Islas Baleares) wenden, wenn Dienstleistungen wegen einer Insolvenz von Hotelopia verweigert werden.

WIDERRUFSRECHT

Gemäß der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie (Richtlinie 2011/83/EU) besteht bei Verträgen über Beherbergung, Beförderung, Mietwagen, Verpflegung oder Freizeitdienstleistungen kein gesetzliches Widerrufsrecht, sofern die Leistungserbringung für einen bestimmten Termin oder Zeitraum vorgesehen ist (Art. 16). Folglich unterliegen über unsere Website vorgenommene Reservierungen keinem gesetzlichen Widerrufsrecht. Etwaige Rechte zur Stornierung, Änderung oder Erstattung richten sich ausschließlich nach den jeweils anwendbaren Stornierungsbedingungen, wie sie zum Zeitpunkt der Buchung mitgeteilt werden.

NICHTPAUSCHALREISEN

Die über Hotelopia verkauften Dienstleistungen, mit Ausnahme derjenigen, die unter Punkt 1 aufgeführt sind, stellen kein Pauschalangebot im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 (The Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations 2018) und der Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 dar.

In diesem Fall ist Hotelopia ein unabhängiger Vermittler für alle Buchungen, die von Dritten vorgenommen werden und die von Dritten durchgeführt werden. Hotelopia ist daher nicht verantwortlich für die ordnungsgemäße Erbringung der Reiseleistungen. Bei Problemen wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Dienstleister.

ZUGEHÖRIGE REISEDienstleistungen

Falls Sie im Zuge Ihres Besuchs auf unserer Website (innerhalb weniger als 24 Stunden) auch folgende Leistungen gebucht haben

- Autovermietung über den angegebenen Link, oder

Zusätzliche Reisedienstleistungen, die sich von den ursprünglich erworbenen unterscheiden, so werden diese Reisedienstleistungen Teil eines gemeinsamen Reisevertrags. In diesem Fall verfügt Hotelopia, wie es das EU-Recht vorschreibt, über eine Versicherung, um Ihnen Zahlungen an Hotelopia für Dienstleistungen, die aufgrund der Insolvenz von Hotelopia nicht erbracht wurden, zu erstatten, inklusive, falls erforderlich, Ihre Rückführung. Bitte beachten Sie, dass dies nicht für Rückerstattungen im Falle der Insolvenz der betreffenden Dienstleister darstellt.

Hotelopia hat mit der Markel International Insurance Company Ltd. einen Insolvenzschutz abgeschlossen. Reisende können sich an diese Stelle bzw. gegebenenfalls an die zuständige Behörde (Consellería de Turismo de Baleares, Spanien, Parc Bit, Rita Levi, s/n, 07121 Palma, Islas Baleares) wenden, wenn Dienstleistungen wegen einer Insolvenz von Hotelopia verweigert werden.

4. VOLLJÄHRIGKEIT UND VERANTWORTUNG

Um die Buchung zu bestätigen, müssen Sie akzeptieren und gewährleisten, dass

- Sie über 18 Jahre alt und voll geschäftsfähig sind und über ausreichende Berechtigungen zur Durchführung von Buchungen und zum Abschluss eines rechtsverbindlichen Vertrages haben.
- Sie über die Zustimmung jedweder weiteren Personen verfügen, die in der Buchung inkludiert sind, sowie die Genehmigung der Eltern von Personen unter 18 Jahren, die in der Buchung inkludiert sind, eingeholt haben.
- alle Reisenden die Nutzungsbedingungen akzeptiert haben. Sie sind dafür verantwortlich, alle Reisenden über wichtige und relevante Einzelheiten zu informieren.
- Sie, ungeachtet der in unserer Datenschutzerklärung enthaltenen Erklärungen, dafür verantwortlich sind, die Richtigkeit der personenbezogenen Daten oder anderer Informationen über sich selbst und jede andere Person, die in der Buchung inkludiert ist, zu gewährleisten.
- Sie außerdem für alle damit verbundenen Zahlungen verantwortlich sind, einschließlich Storno- oder Änderungsgebühren.

- Sie hiermit garantieren, dass alle personenbezogenen Daten, die Sie bei der Reservierung und Registrierung für den Service angeben, korrekt sind. Ebenso übernehmen Sie die finanzielle Verantwortung für alle Transaktionen, die in Ihrem Namen oder über Ihr Bankkonto erfolgen.
- Sie zudem dafür verantwortlich sind, uns vor dem Zeitpunkt der Buchung an über alle persönlichen Umstände und Bedürfnisse jeder in der Buchung inkludierten Person zu informieren, einschließlich, aber nicht beschränkt darauf, ob eine solche Person zusätzliche Unterstützung benötigt.

5. BUCHUNGEN VON DIENSTLEISTUNGEN ÜBER HOTELOPIA

Sie können auf folgende Weise eine Buchung vornehmen:

1. Kontaktieren Sie unser Kundendienstzentrum oder senden Sie eine E-Mail an headoffice@hotelopia.com.

Im Bereich „Kontakt“ auf der Website finden Sie die Telefonnummer für den Markt, in dem Sie sich befinden. Bei telefonischer Buchung fällt eine Verbindungsgebühr an, wie im Abschnitt „Kontakt“ beschrieben.

2. Über die Website.

- Wählen Sie Ihr Ziel, Ihr Reisedatum sowie die Unterkunft, den Transfer oder den Ticketanbieter Ihrer Wahl.

Während des Buchungsprozesses verlangt Hotelopia nach personenbezogenen Daten wie Ihren Vor- und Nachnamen oder Kreditkartendaten. Alle erfassten Daten werden in Übereinstimmung mit der Datenschutzerklärung von Hotelopia behandelt. Diese Daten werden verwendet, um die Rekrutierung und Buchung spezifischer Dienstleistungen, die Sie in Ihrer Anfrage anfordert haben, zu erleichtern und zu ermöglichen. Achten Sie darauf, dass die eingegebenen Daten korrekt sind.

Sie werden gebeten, die für die Durchführung der Zahlung erforderlichen Informationen anzugeben, die per Kreditkarte über ein speziell für diesen Zweck eingerichtetes Zahlungsportal erfolgen müssen. Die Zahlungsvorgänge auf der Website werden durch ein sicheres Zahlungssystem verschlüsselt, das von einigen der weltweit führenden Banken unterstützt wird. Unsere Website wird außerdem von Thawte verifiziert. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Zahlungsinformationen“.

Sie geben Ihre Einwilligung telefonisch oder durch Anklicken des Buttons „Buchen“ am Fuße der Seite, auf der Sie zur Angabe der Zahlungsdaten aufgefordert werden. Aufgrund der Beschaffenheit von Online-Transaktionen erkennen Sie hiermit an, dass Sie das Zahlungsschreiben, darunter versteht sich das Dokument, mit dem normalerweise eine Zustimmung zu einer Transaktion erteilt wird, nicht physisch unterzeichnen können. Aus diesem Grund akzeptieren Sie, dass sie im Zuge einer Buchung über Hotelopia keine elektronische Transaktion unterschreiben.

Diese Bestätigung wird elektronisch an Hotelopia gesendet. Hotelopia ist verantwortlich für die Aufbewahrung und Sicherheit dieser Bestätigung, um den Gesamtprozess zu gewährleisten. Die Bestätigung des Kaufs durch einen Dienstleister resultiert in jedem Fall in einer vertraglichen Bindung und in der Verpflichtung Ihrerseits, die festgelegten Beträge zu zahlen. Sobald Sie Ihre Einwilligung gegeben haben, öffnet sich eine Seite, die den Kauf bestätigt, und Sie erhalten eine E-Mail mit diesbezüglichen Informationen.

Wenn Sie bei der Eingabe Ihrer Daten während des Buchungsprozesses einen Fehler machen, können Sie diesen korrigieren, bevor Sie das Buchungsformular senden. Wenn Sie das Buchungsformular bereits gesendet haben, schicken Sie bitte eine E-Mail an headoffice@hotelopia.com oder rufen Sie die 0871 711 9494 an. Bitte beachten Sie: Es ist wichtig, dass Sie die von Ihnen eingegebenen Informationen überprüfen und eventuelle Fehler korrigieren, bevor Sie Ihre Buchung bestätigen.

Sobald die Buchung erfolgt ist, erhalten Sie von uns eine schriftliche Kopie der Buchungsbestätigung, die zusammen mit den Nutzungsbedingungen Bestandteil des zwischen uns und Ihnen geschlossenen Vertrages ist und Ihnen alle Details Ihres Urlaubs bestätigt. Sie müssen diesen Beleg ausdrucken und vorlegen, wenn Sie am Zielort ankommen, an dem die Dienstleistung(en) angeboten wird/werden, oder sobald sie/diese beginnt/beginnen. Egal, ob Sie allein oder als Gruppe buchen, bei jeglicher nachfolgender Korrespondenz, einschließlich Änderungen, Ergänzungen und Stornierungen stehen wir nur in Kontakt mit dem Hauptbucher.

6. PERSÖNLICHE DATEN

Indem Sie den Nutzungsbedingungen zustimmen und gemäß der britischen Gesetzgebung, einschließlich der in Großbritannien geltenden europäischen Gesetzgebung zum Datenschutz und zu bestimmten rechtlichen Aspekten des elektronischen Geschäftsverkehrs, erklären Sie sich damit einverstanden und ermächtigen uns, die von uns beauftragten Dienstleister zur Bearbeitung aller personenbezogenen Daten über Sie oder Ihre Gruppe zu veranlassen. Diese Informationen werden in Übereinstimmung mit den britischen Rechtsvorschriften, einschließlich der im Vereinigten Königreich geltenden europäischen Rechtsvorschriften, sowie allen anderen Rechtsvorschriften behandelt, die die Datenschutzgesetze ersetzen, ergänzen oder erweitern, und werden für die Bearbeitung von Buchungen und Zahlungen verwendet, die auf Ihren eigenen Wunsch hin vorgenommen werden.

Wenn Sie uns personenbezogene Daten zur Verfügung stellen, die sich auf eine andere Person beziehen, müssen Sie deren Einwilligung dazu einholen, dass Sie uns diese Daten zur Bearbeitung im Zusammenhang mit der Buchung zur Verfügung stellen dürfen. Wenn diese Person nicht zustimmt, dürfen Sie uns diese Informationen nicht zur Verfügung stellen.

Mit der Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gemäß der Richtlinie 2000/31/EG über bestimmte rechtliche Aspekte von Diensten der Informationsgesellschaft und des elektronischen Geschäftsverkehrs erklären Sie sich damit einverstanden und ermächtigen Hotelopia, von den beauftragten Dienstleistern alle personenbezogenen Daten über Sie oder Ihre Gruppe anzufordern. Diese Informationen werden in Übereinstimmung mit der Europäischen Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments sowie allen anderen Rechtsvorschriften, die die DSGVO ersetzen, ergänzen oder erweitern, behandelt und für die Bearbeitung von Buchungen und Zahlungen auf Ihren Wunsch verwendet.

Zu personenbezogenen Daten gehören unter anderem: Telefonnummern, Faxnummern, E-Mail-Adressen, Wohnortadressen, Unterschriften, Ausweis- oder Passkopien, Kreditkartendaten, persönliche Präferenzen, Informationen über Behinderungen oder besondere diätetische oder religiöse Anforderungen oder andere personenbezogene Daten über Sie oder Ihre Gruppe, die für die Durchführung Ihrer Reservierung relevant sein können.

7. DER VON IHNEN BEZAHLTE PREIS

Der Preis, den Sie bei der Bestätigung Ihrer Buchung zahlen werden, beinhaltet:

- Die Gesamtkosten der Dienstleistungen, die auf dem Beleg der Buchungsbestätigung angegeben sind. Bitte beachten Sie, dass ergänzende Dienstleistungen nicht enthalten sind und bei ihrer Nutzung vor Ort kostenpflichtig sein können. Diese schließen ein, sind aber nicht beschränkt auf:
 - Unterkunft: örtliche Stadt- oder Tourismussteuer, Klimaanlage, Safe, Fernseher-Fernbedienung, Spa-Einrichtungen, Pool- oder Strandtücher, täglicher Parkplatz, Unterhaltung und Aktivitäten außerhalb Ihrer Unterkunft, Kinderstühle, Kinderbetten, Babysitterdienste, Mahlzeiten, Zimmerservice, Minibar, TV/Satellitenfernsehen, Telefonate, Meerblickzuschlag, Liegestühle, Whirlpool, Sauna, Tischtennis-, Billard- und Dartsspiele).
 - Transfer: Darf keine Spezialausrüstung wie Sportausrüstung (Golfschläger, Skier, Windsurfboard usw.) und Elektrorollstühle beinhalten. Für diese wird ein Zuschlag erhoben.
 - Bitte kontaktieren Sie vor der Buchung unser Kundendienstteam, um Ihre Anforderungen zu besprechen.
- Steuern (Mehrwertsteuer auf Urlaub in den EU-Ländern). Bitte beachten Sie, dass der Preis Ihrer Buchung nicht alle Gebühren beinhaltet, die vor Ort anfallen können. Wir werden unser Bestes tun, um Sie auf eventuelle zusätzliche Gebühren hinzuweisen.
 - Aktuelle Resort-Gebühren: Falls Sie in einem Resort (z.B. USA) wohnen, lesen Sie bitte den Abschnitt "Hotel-Informationen", um weitere Informationen zu dieser Frage zu erhalten.
 - In einigen Ländern gibt es eine örtliche Steuer, die als „Ortstaxe“ oder "Kurtaxe" bekannt ist und direkt vom Endverbraucher beim Beherbergungsbetrieb oder am Flughafen bezahlt werden muss (zum Beispiel: die russische Kurtaxe muss vom Endverbraucher im ersten Hotel, in dem er im Land wohnt, bezahlt werden).

Die meisten Unterkunftsanbieter werden Sie bei Ihrer Ankunft um eine Kautions- oder Anzahlung für Nebenkosten mittels Kredit- oder Debitkarte bitten, die während des Aufenthalts anfallen (z.B.: Fernspreckgebühren, Zimmerservice, Resortgebühren, Filme im Zimmer, Beschädigung oder Diebstahl von Hotelmobilien, Nutzung der Minibar und andere derartige Hoteleinrichtungen).

Die auf unserer Website veröffentlichten Preise verstehen sich in der Landeswährung des von Ihnen gewählten Markts und der von Ihnen gewählten Sprache. Der Wechselkurs richtet sich nach Abschnitt 23 dieser Bedingungen.

8. PREISÄNDERUNGEN

Im Falle einer Erhöhung Ihres Urlaubspreises um mehr als 8% (berechnet wie oben) und für äußere Umstände, auf die Hotelopia keinen Einfluss hat (aufgrund von Änderungen des Kraftstoffpreises oder anderer Energiequellen, Steuern oder Gebühren, die von Dritten erhoben werden, die nicht direkt an der Erbringung von Dienstleistungen beteiligt sind, oder aufgrund von Wechselkursen), können Sie Ihre Buchung innerhalb von 14 Tagen, nachdem wir Ihnen die Änderungsrechnung zugesandt haben, stornieren und erhalten einen Nachlass auf alle an uns gezahlten Gelder.

Der auf der letzten Änderungsrechnung angegebene Preis ist garantiert, es sei denn, Sie ändern Ihre Urlaubsbuchung. Erhöhungen unserer Kosten, die nach Zusendung der letzten Änderungsrechnung eintreten, gehen zu unseren Lasten.

Wir übernehmen keine Verantwortung für Preisänderungen, die sich aus einer Änderung der Kosten durch eine Behörde ergeben. Wir übernehmen auch keine Verantwortung, wenn die Preisänderung auf menschliches Versagen, offensichtliche Fehler oder falsche Angaben dieser Lieferanten oder Behörden zurückzuführen ist.

9. KINDER

Kindertarife und andere kinderbezogene Bedingungen werden mit jedem Dienstleister vereinbart und basieren nicht auf einem einzigen Kriterium. Da für jeden Dienstleister dessen eigene Sonderkonditionen und Preise gelten, bitten wir Sie, sich bei Ihrer Buchung nach diesem Punkt zu erkundigen (d.h. aufgrund des begrenzten Bettenbestands, den die Betriebe eventuell zur Verfügung haben, teilen Sie uns bei der Buchung mit, ob Sie ein Kinderbett benötigen. Wenn zusätzliche Kosten anfallen, können diese von Ihnen direkt an den Beherbergungsbetrieb gezahlt werden).

Hotelopia ist nicht verpflichtet, Kinder unter 14 Jahren zu transportieren, es sei denn, das Kind wird von einem Elternteil oder Erziehungsberechtigten, der mindestens 18 Jahre alt ist, begleitet. An einigen Reisezielen kann eine Gebühr für Kinder unter 2 Jahren erhoben werden, die einen Sitzplatz belegen, während sie an anderen Reisezielen kostenlos reisen können, wenn sie von einem voll zahlenden Passagier im Alter von mindestens 16 Jahren begleitet werden. Für jedes Kind über 2 Jahre ist eine Reservierung erforderlich.

Bitte beachten Sie, dass Autokindersitze und/oder Kindersitzerhöhungen für den Transfer nicht vorgesehen sind und als Teil Ihres Gepäcks (auf eigene Kosten) mitgenommen werden müssen und für jedes Kind/alle Kinder verwendet werden müssen, es sei denn, diese sind über 12 Jahre alt oder über 135 cm groß.

10. DRITTE PERSONEN

Die Mehrheit der Betriebe betrachtet die Buchung einer dritten Person als Reservierung für ein Zusatzbett im Zweibettzimmer. Dieses Zusatzbett wird gegen einen Aufpreis zur Verfügung gestellt, der im Endpreis enthalten ist.

11. TRANSFER

Die Reservierung von Transferleistungen muss mindestens 48 Stunden vor der Abfahrtszeit erfolgen, es sei denn, der Dienstleister oder das Reiseziel verlangen eine Buchung innerhalb von mehr als 48 Stunden.

Hotelopia empfiehlt Nutzern, 24 Stunden vor dem Zeitpunkt, zu dem die Dienstleistung erbracht werden soll, die Bestätigung eines Transferservices zu verlangen. Transfers sind nicht garantiert, wenn eine Bestätigung nicht vorher angefordert wird oder wenn sie nicht verfügbar ist.

Das Gepäck muss deutlich mit den Namen der Passagiere und der Zieladresse gekennzeichnet sein.

Jeder Passagier darf einen Koffer und ein Stück Handgepäck mitnehmen. Übergepäck muss bei der Buchung deklariert werden. Hotelopia behält sich das Recht vor, eine Gebühr für Übergepäck zu erheben, die von der Gebühr des Lieferanten abhängt.

Sie müssen Hotelopia informieren, wenn Gegenstände wie Sportgeräte (Golfschläger, Skier, Windsurf Bretter usw.) oder Elektrorollstühle mitgenommen werden. Für diese wird ein Zuschlag erhoben. Hotelopia kann nach eigenem Ermessen einen Zuschlag in Abhängigkeit von den Anforderungen des Dienstleisters und des Reiseziels erheben. Diese zusätzliche Gebühr muss vor der Abreise bezahlt werden. Andernfalls kann Hotelopia die Beförderung von sperrigen Gepäckstücken verweigern. Sowohl das Übergepäck als auch der Transport von speziellem Gepäck müssen unter der Option "Kommentare an den Beförderer", die während des Buchungsvorgangs oder per E-Mail an Headoffice@hotelopia.com verfügbar ist, angegeben werden.

Es versteht sich, dass Sie Ihr gesamtes Gepäck und Ihre persönlichen Gegenstände selbst mitnehmen, unabhängig davon, wo sie im Fahrzeug deponiert sind, und dass das Gepäck und die persönlichen Gegenstände auf eigene Verantwortung transportiert werden. Hotelopia empfiehlt, dass Sie beim Ein- sowie Ausladen Ihres Gepäcks anwesend sind und immer darauf achten, wo ihr Gepäck sich gerade befindet.

Hotelopia empfiehlt, dass Sie mindestens 10 Minuten vor der geplanten Abfahrtszeit am Abfahrtspunkt eintreffen. Wenn Sie nach der geplanten Abfahrtszeit ankommen, ist Hotelopia berechtigt, den Sitzplatz an einen anderen Fahrgast zu vergeben. In diesem Fall gilt der Transfer als nicht in Anspruch genommen. Hotelopia ist nicht verantwortlich für verspätete Ankünfte am Abfahrtsort und ist nicht verpflichtet, den Transportservice für Sie aufzuhalten oder einen zusätzlichen Transferdienst zu organisieren.

Transfers vom Flughafen können sich automatisch verzögern, wenn sich der Flug verspätet.

12. TICKET- UND AUSFLUGSSERVICE

Die Reservierung von Tickets muss innerhalb der vom Anbieter festgelegten Mindestfrist für die erworbenen Dienstleistungen erfolgen.

Der Ticket-Voucher enthält alle notwendigen Angaben, damit Sie den Standort der Einrichtung, die die Dienstleistung erbringt, oder den Treffpunkt, an dem die Exkursion beginnt, finden können.

13. ZAHLUNGSDATEN

Zum Zeitpunkt Ihrer Buchung wird der gesamte angegebene Betrag von Ihrer Kredit- oder Debitkarte abgebucht. Die Zahlungsvorgänge auf der Website werden durch ein sicheres Zahlungssystem verschlüsselt, das von einigen der weltweit führenden Banken unterstützt wird. Unsere Website wird außerdem von Thawte verifiziert.

Diese technisch sichere Umgebung gewährleistet, dass Kreditkartendaten nicht abgefangen werden können und nicht an andere Empfänger als die entsprechenden Finanzinstitute weitergegeben werden, die zur Bearbeitung von Zahlungsanweisungen des Benutzers eingesetzt werden.

Unser Zahlungssystem akzeptiert derzeit folgende Zahlungsmethoden:

- Visa
- Visa Electron
- Mastercard
- Amex
- Diners Club Card
- PayPal (nur verifizierte Konten)

Falls eine unterschriebene Genehmigung des Karteninhabers erforderlich ist, weil es Probleme mit der Zahlung gibt, wird Hotelopia den Kunden kontaktieren.

Wenn Sie eine Rechnung benötigen, wenden Sie sich bitte an unser Kundendienstzentrum, wie unter Punkt 2 beschrieben. Sie stimmen dem Erhalt einer elektronischen Rechnung zu, die Sie per E-Mail im PDF-Format erhalten. Ungeachtet des Vorstehenden können Sie diese Einwilligung widerrufen, indem Sie sich an das Kundendienstzentrum wenden.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unser Kundendienstzentrum.

14. ÄNDERUNGEN

14.1. Wenn Sie Ihre Buchung ändern.

Alle Änderungen sind vorbehaltlich der Verfügbarkeit. Falls die Änderungen möglich sind, werden Sie gebeten, eine Bearbeitungsgebühr von 5 GBP pro Änderung zu zahlen.

Alle dringenden Änderungen (Buchungen innerhalb von 72 Stunden vor Anreise) sollten telefonisch über unser Kundendienstzentrum vorgenommen werden. Für nicht dringende Änderungen (mehr als 72 Stunden vor der Ankunft) wenden Sie sich bitte ebenfalls an unser Kundendienstzentrum. Alle Änderungswünsche müssen in schriftlicher Form vom Hauptfluggast eingebracht werden.

Einige Änderungen werden von uns möglicherweise als Stornierung Ihrer bestehenden Reservierung und als Antrag auf Buchung einer neuen Reservierung angesehen.

Bitte beachten Sie, dass der Anbieter bestimmte Änderungen der Reise als Stornierung betrachtet und ihr Zahlungsmittel entsprechend belastet (bis zu 100% der Kosten der ursprünglichen Unterkunft), über die Sie vor der Bestätigung Ihrer Buchung informiert werden (nicht erstattungsfähige Leistungen). In diesen Fällen wird die anfallende Stornogebühr verrechnet.

Wenn Sie Ihre Reisedetails ändern, basiert der Neupreis auf dem aktuellen Preis, der am Tag der Änderung gilt. Dieser Preis ist möglicherweise nicht mehr derselbe wie bei Ihrer ursprünglichen Buchung.

Transfers/Tickets und Ausflüge: Änderungen oder Ergänzungen sind ausschließlich mehr als 24 Stunden vor der erwarteten Startzeit zulässig, es sei denn, der Dienstleister verlangt eine längere Kündigungsfrist. Hotelopia behält sich auch das Recht vor, keine Leistung zu erbringen, wenn der angeforderte Transfer stark von der ursprünglich gebuchten Leistung abweicht.

14.2. Wenn wir eine Änderung an Ihrer Buchung vornehmen.

Bei größeren Änderungen an Ihrer Buchung leisten wir eine Entschädigung (es sei denn, die Änderung beruht auf einem unvorhersehbaren und unabwendbaren Umstand oder wir teilen Ihnen die Änderung mehr als 2 Monate vor Ihrem geplanten Abreisedatum mit). Dies kann beispielsweise eine Änderung der Unterkunft in eine niedrigere Kategorie oder in eine Unterkunft in einem anderen Bereich als die ursprünglich gebuchte Unterkunft beinhalten.

Wenn wir Sie über eine dieser wesentlichen Änderungen informieren, nachdem wir Ihre Urlaubsbuchung bestätigt haben, können Sie folgende Schritte unternehmen:

- Sie akzeptieren die von uns angebotene Ersatzleistungen, die Folgendes beinhalten:
 - o Sie nehmen zum Zeitpunkt der Änderung einen Ersatzurlaub von uns in mindestens gleichwertiger oder besserer Qualität an, wenn wir Ihnen diesen anbieten können; oder
 - o Sie nehmen zum Zeitpunkt der Änderung einen Ersatzurlaub von uns mit niedrigerem Wert an, wenn wir Ihnen diesen anbieten können und Sie erhalten außerdem die Preisdifferenz zwischen dem ursprünglich erworbenen Urlaub und dem Ersatzurlaub; oder
- Sie stornieren Ihren Urlaub bei uns und erhalten alle bereits geleisteten Zahlungen zurückerstattet.

Sie müssen uns Ihre Wahl innerhalb von 2 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung bekannt geben. Für den Fall, dass Sie uns nicht informieren, gehen wir davon aus, dass Sie Ihren Urlaub stornieren und eine vollständige Rückerstattung aller gezahlten Beträge erhalten möchten.

Wenn Sie sich für einen Ersatzurlaub entscheiden, ändern sich die für Ihren Urlaub geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht, sondern gelten auch für Ihre neue Buchung. Ausnahmen können z.B. für Änderungen des Zahlungsdatums oder Änderungen an rückerstattungsfähigen oder nicht rückerstattungsfähigen Unterkünften gelten.

Wir leisten nur eine Entschädigung pro Buchung.

15. STORNIERUNGEN

15.1. Wenn Sie Ihre Buchung stornieren

Wenn Sie Ihre Buchung stornieren möchten, müssen Sie sich an unser Kundendienstteam wenden. Sie können Ihre Reservierung jederzeit über die Website stornieren. Während des Buchungsprozesses werden Sie über die für Ihre Reservierung geltenden Stornogebühren und deren Gültigkeitszeitraum informiert. Bitte beachten Sie, dass sich die Stornierungsfristen an der Zeit und dem Datum des Reiseziels orientieren, an dem Ihr Hotelaufenthalt gebucht wird, und nicht an der Zeit und dem Datum des Landes, in dem die Reservierung vorgenommen wurde. Eine Stornierung ist am Tag der Ankunft über die Website nicht möglich, weshalb eine solche Stornierung über Hotelopia erfolgen sollte. Die Stornogebühren richten sich nach den Geschäftsbedingungen des Hotels und können bis zu 100% des Gesamtpreises betragen.

Kann die Stornierung ausnahmsweise nicht über die Hotelopia erfolgen, muss Ihr Stornierungsschreiben unter Angabe von Reiseziel und Reservierungsnummer schriftlich an Hotelopia geschickt werden. Hotelopia sendet eine Empfangsbestätigung und informiert Sie über alle gegebenenfalls anfallenden Gebühren. Sie sind dafür verantwortlich, eine solche Bestätigung und/oder die Bestätigung der Stornierung der Reservierung anzufordern.

Sie müssen Ihre Buchung in jedem Fall über Hotelopia stornieren; es ist Ihnen nicht gestattet, Ihre Buchung direkt über den Beherbergungsbetrieb zu stornieren.

Wenn Sie sich entscheiden, die Unterkunft vor dem reservierten Abreisedatum zu verlassen, sollten Sie innerhalb von zwanzig Tagen nach Wirksamwerden der Abreise einen Anspruch auf Rückerstattung nicht genutzter Nächte an Hotelopia richten, zusammen mit einer schriftlichen Bestätigung des Beherbergungsbetriebs über die Zeit und das Datum Ihrer Abreise. Der Beherbergungsbetrieb kann den vollen Betrag der ursprünglichen Reservierung in Rechnung stellen, abhängig von den Bedingungen jeder Buchung (d.h. nicht erstattungsfähige Buchungen).

Reservierungen, die über Hotelopia vorgenommen werden, können von beiden Parteien ohne jegliche Sanktionen storniert werden, wenn **unvorhersehbare und unabwendbare Umstände** eintreten.

Transfer: Sie sind berechtigt, die über Hotelopia vertraglich vereinbarten (Transfer-)Leistungen zu stornieren. Stornierungen müssen mindestens 24 Stunden vor der geplanten Zeit für die vertraglich vereinbarte (Transfer-)leistung erfolgen, es sei denn, der Dienstleister oder das Reiseziel verlangt eine frühere Ankündigung. In diesem Fall werden Sie vor der Buchungsbestätigung informiert.

Im Falle einer Stornierung werden Ihnen die Stornogebühren in Rechnung gestellt, über die Sie vor der Buchungsbestätigung informiert werden. Hotelopia erstattet den gezahlten Gesamtbetrag abzüglich der Stornogebühr, die für den Transferanbieter-Service entsteht, innerhalb von 5-20 Werktagen nach der Stornierung. Sie erhalten keine Rückerstattung, wenn die Stornierung weniger als 24 Stunden oder nicht innerhalb der vom Dienstleister eingeforderten Stornierungsfrist vor dem Transfertermin erfolgt.

15.2. Wenn wir Ihre Buchung stornieren

Wenn wir Ihren Urlaub stornieren, zahlen wir Ihnen eine Entschädigung (außer wenn die Stornierung aufgrund eines unvorhersehbaren und unabwendbaren Umstandes geschieht). Sie erhalten entweder eine volle Rückerstattung oder einen Ersatzurlaub von uns, der:

- (i) mindestens gleichwertig oder besser ist, sofern wir in der Lage sind, einen Ersatzurlaub anzubieten;
- (ii) einen geringeren Wert hat, sofern wir in der Lage sind, Ihnen diesen anzubieten und Sie erhalten dazu die Preisdifferenz zwischen dem ursprünglich gebuchten Urlaub und dem Urlaub mit niedrigerem Standard von uns zurückerstattet.

Wenn Sie die oben genannte Option (ii) wählen, ändern sich die für Ihren Urlaub geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht, sondern gelten auch für Ihre neue Buchung.

Wir leisten nur eine Entschädigung pro Buchung.

16. NICHTEINHALTUNG DER BUCHUNG (NO-SHOW)

Wenn Sie nicht zum Ankunftsdatum/zu der auf Ihrem Buchungsbeleg angegebenen Zeit erscheinen und eine Stornierung nicht vorher erfolgt ist, haben weder Sie noch andere Mitglieder Ihrer Gruppe einen Anspruch auf Rückerstattung.

Ihre Abwesenheit/Nichterscheinen ohne vorherige Ankündigung kommt einer Stornierung außerhalb der Frist von 24 Stunden gleich, wie oben beschrieben. Wir erstatten daher keinen Betrag zu den oben genannten Bedingungen zurück.

Hotelopia informiert Sie über die zu zahlende Stornogebühr, die bis zu 100% des Buchungspreises betragen kann.

17. VERSICHERUNG

Es wird dringend empfohlen, vor der Ankunft am Zielort eine ausreichende Reiseversicherung abzuschließen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, zu überprüfen, ob Sie über einen ausreichenden Versicherungsschutz verfügen. Die Versicherung sollte unter anderem die Kosten für die Stornierung durch Sie, persönliche Verluste, alle medizinischen Kosten und die Kosten der Unterstützung einschließlich der Rückkehr in Ihr Land im Falle eines Unfalls oder einer Krankheit übernehmen.

Versicherungen oder andere Produkte und Dienstleistungen, die unabhängig von Hotelopia gebucht werden und die Sie vor Ihrem Urlaub direkt entweder bei einem Dritten buchen oder bezahlen, oder während Ihres Urlaubs am Reiseziel buchen, sind nicht Teil Ihres von uns angebotenen oder organisierten Urlaubs und daher kommt Ihr Vertrag direkt mit dem Anbieter zustande (Extras). Wir sind nicht verantwortlich für die Bereitstellung von Extras oder für jegliche Vorkommnisse im Zusammenhang mit Extras vom Betreiber und/oder Lieferanten.

18. UNVORHERSEHBARE UND UNABWENDBARE UMSTÄNDE

Hotelopia haftet nicht für Änderungen oder Stornierungen, die bei Ihrer Buchung vorgenommen werden, oder für Verluste oder Schäden, die Ihnen dadurch entstehen, dass die Dienstleister und/oder Hotelopia eine unserer jeweiligen Verpflichtungen Ihnen gegenüber nicht ordnungsgemäß erfüllt haben, wenn die Nichterfüllung durch Ereignisse verursacht wird, die als **unvorhersehbare und unabwendbare Umstände** eingestuft werden.

19. BESCHWERDEN IM ZUSAMMENHANG MIT DER UNTERKUNFT

Wenn Sie während Ihres Urlaubs eine Beschwerde über Ihre Unterkunft haben, müssen Sie den Beherbergungsbetrieb oder den betreffenden Service vor Ort unverzüglich informieren. Wenn dieser das Problem nicht sofort lösen kann, sollten Sie uns umgehend über unseren Kundendienst kontaktieren (Sie finden die Telefonnummer unter „Kontakt“ auf unserer Website) und wir werden Ihnen helfen.

Wenn Sie nach Ihrer Rückkehr nach Hause immer noch nicht zufrieden sind, schreiben Sie bitte eine E-Mail an complaints@hotelopia.com oder benutzen Sie das Reklamationsformular auf der Website.

Bitte geben Sie in Ihrer E-Mail Ihre Urlaubsreferenznummer sowie Ihre Kontakttelefonnummer an. Wenn Sie Ihre Beschwerde bei den örtlichen Behörden einreichen möchten, in denen Hotelopia ansässig ist, können Sie dies über den folgenden Link tun:

https://omic.palma.cat/portal/PALMA/omic/contenedor1.jsp?seccion=s_ftra_d4_v1.jsp&contenido=5343&tip=4&nivel=1400&layout=contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=1966&language=en

http://www.caib.es/sites/activitats/es/hoja_de_reclamaciones-70198/

Die Beschwerdeformulare von Hotelopia stehen allen Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Um ein Beschwerdeformular anzufordern, senden Sie bitte eine E-Mail an headoffice@hotelopia.com.

Hotelopia ist nicht verantwortlich für Schäden oder damit zusammenhängende Angelegenheiten im Bezug auf Handlungen, Unterlassungen oder Fahrlässigkeit seitens eines Anbieters oder Dritten.

20. PERSONENSCHADEN

Hotelopia haftet nicht für (i) Verletzungen, Krankheit oder Tod, wenn diese die Folge eines Ereignisses oder einer Situation sind, die die Person, die sie verursacht hat, nicht vorhersehen oder vermeiden konnte, selbst wenn sie alle notwendigen und angemessenen Vorkehrungen getroffen hätte, (ii) Ihre Krankheit, Verletzung oder Ihr Tod Ihr eigenes Verschulden waren; oder (iii) wenn Sie oder eine in Ihrer Buchung inkludierte Person verletzt werden, erkranken oder sterben, während sie an einer Aktivität teilnehmen, die nicht Teil des Urlaubs

ist, oder Sie unvorhersehbare zusätzliche Kosten tragen müssen, für die wir nicht haftbar sind, weil das Ereignis ein unvorhersehbarer und unabwendbarer Umstand ist.

Wenn Sie in Ihrem Urlaub Verletzungen, Krankheiten oder Tod erleiden, erklären Sie sich damit einverstanden, uns bei unseren Untersuchungen auf folgende Weise zu unterstützen:

- Sie müssen während Ihres Aufenthaltes im Resort unser Kundendienstzentrum (siehe Punkt 2) und den betreffenden Betreiber oder Lieferanten über Ihre Verletzung oder Krankheit in Kenntnis setzen;
- Sie müssen sich innerhalb eines Monats nach Ihrer Rückkehr aus dem Urlaub an unser Kundendienstteam unter complaints@hotelopia.com wenden oder das auf der Website verfügbare Beschwerdeformular ausfüllen, damit wir diese ordnungsgemäß untersuchen können. Bitte arbeiten Sie mit uns zusammen, damit wir eine solche Untersuchung durchführen können;
- Sie sollten einen Brief über Ihre Verletzung oder Krankheit von Ihrem Arzt beifügen, sofern möglich;
- Sie werden alle Rechte, die Sie gegenüber dem Dienstleister oder eine andere Person haben, auf uns übertragen, damit wir alle Zahlungen, die wir an Sie leisten, sowie alle Rechts- und sonstigen Kosten von den Anbietern zurückfordern können. Wir werden daraus keinen Gewinn schlagen;
- Sie sollten uneingeschränkt mit uns zusammenarbeiten, wenn wir oder unsere Versicherer die auf uns übertragenen Rechte durchsetzen;

21. BEFREIUNG VON DER VERANTWORTUNG FÜR TRANSFERLEISTUNGEN UND TICKET- UND AUSFLUGSDIENSTE

Hotelopia wird angemessene Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass jedwede Fahrzeuge rechtzeitig ankommen, um die Mietdauer zu erfüllen und ihr Ziel rechtzeitig erreichen. Die Fahrzeuge sind sowohl gegen Fahrgastansprüche als auch gegen Ansprüche Dritter nach den geltenden spezifischen Gesetzen vollständig versichert.

Wenn Hotelopia Sie aus irgendeinem Grund nicht zum bestätigten Zielort bringen kann, erhalten Sie ein geeignetes Transportmittel wie etwa einen anderen Bus, ein Privatfahrzeug, ein Taxi usw. Eine von Hotelopia geleistete Erstattung der Kosten für die Nutzung alternativer Transportmittel, die bis zur Ankunft an der auf dem Gutschein angegebenen Adresse anfallen, übersteigt in keinem Fall die Kosten für die Anreise mit dem alternativen Transportmittel.

Hotelopia ist von der Haftung für das Nichtstattfinden oder die Verzögerung der gekauften Dienstleistung sowie für eine Vertragsverletzung ausgeschlossen, wenn diese auf Umstände zurückzuführen ist, auf die Hotelopia keinen Einfluss hat. Die folgenden Umstände werden ohne Einschränkung als Umstände betrachtet, auf die Hotelopia keinen Einfluss hat: Krieg oder Kriegsgefahr, Unfälle, die zu Verzögerungen auf dem Weg zum gebuchten Service führen, außergewöhnlich schlechtes Wetter, Feuer und/oder Schäden an der Station/dem Terminal, Einhaltung der Anforderungen von Strafverfolgungsbehörden, des Zolls oder anderer offizieller Sicherheitsdienste unter der zuständigen Behörde, Todesfälle und Verkehrsunfälle, Vandalismus und Terrorismus, unvorhergesehene Staus, Massenversammlungen und Streiks, Aussperrungen, Aufstände oder örtliche Krisen, durch andere Kunden verursachte Probleme, Konkurs, Insolvenz oder Betriebsschließung des von Hotelopia genutzten Transportunternehmens und andere Umstände, die Ihre Sicherheit beeinträchtigen.

Der Höchstbetrag der Haftung von Hotelopia Ihnen und/oder anderen Passagieren gegenüber für alle angemessenen und unvorhersehbaren Verluste, Verletzungen oder Beeinträchtigungen, die erlitten werden können oder die Ihnen infolge eines Ausfalls im Namen von Hotelopia, eines Vertragsbruchs oder einer Handlung oder Unterlassung oder Fahrlässigkeit eines Mitarbeiters von Hotelopia entstehen könnten, ist auf den Preis der gebuchten Dienstleistung beschränkt.

22. VERHALTEN

Wir behalten uns das Recht vor, Sie als Kunden abzulehnen oder Ihnen weiterhin zur Verfügung zu stehen, wenn wir oder eine andere Person der Ansicht sind/ist, dass Ihr Verhalten störend ist, unnötige Unannehmlichkeiten verursacht, bedrohlich oder missbräuchlich ist, Sie Eigentum beschädigen, Sie andere Reisende oder unsere Mitarbeiter oder Vertreter am Abfahrtsort oder Resort telefonisch, schriftlich oder persönlich in Gefahr bringen.

Hotelopia behält sich das Recht vor (und überträgt dieses Recht auch an Fahrer und weitere beauftragte Dienstleister), die Beförderung von Personen zu verweigern, wenn diese augenscheinlich unter dem Einfluss von Alkohol oder illegalen Substanzen stehen und/oder deren Verhalten eine Bedrohung für den Fahrer, das Fahrzeug oder andere Fahrgäste darstellt. Unter diesen Umständen behält sich Hotelopia das Recht vor, keine Rückerstattung zu leisten und keinen alternativen Transferdienst anzubieten.

Den Fahrgästen ist es nicht gestattet, Alkohol in einem der Verkehrsmittel zu konsumieren. Ausgenommen hiervon ist nur der Fall, dass dies zwischen Hotelopia und den Fahrgästen, die eine Limousine gebucht haben, schriftlich vereinbart wurde. In diesen Fällen ist der Konsum einer angemessenen Menge an Alkohol erlaubt. Rauchen ist nicht erlaubt, es sei denn, der Fahrer hat die ausdrückliche Erlaubnis dazu erteilt.

Sie haften für alle Schäden, die durch unsachgemäßes, beleidigendes Verhalten oder Vandalismus entstehen.

Alle von uns arrangierten Unterkünfte dürfen nur von denjenigen genutzt werden, die in der Endfassung Ihrer Buchungsbestätigung genannt sind. Es ist nicht erlaubt, die Unterkunft zu teilen oder andere Personen dort wohnen zu lassen.

Sie sind für die Kosten der Schäden verantwortlich, die während Ihres Aufenthalts an Ihrer Unterkunft oder deren Einrichtung entstehen. Diese Kosten müssen von Ihnen getragen werden und können vor Ort bezahlt werden.

23. WÄHRUNGSUMRECHNUNG

Die Wechselkurse basieren auf verschiedenen öffentlich zugänglichen Quellen und werden nicht täglich aktualisiert; daher können sie nicht als absolut korrekt garantiert werden und sollten nur als Richtwerte verwendet werden. Die tatsächlichen Preise können variieren, und Sie können diese zusammen mit einem qualifizierten Fachmann überprüfen.

24. AKTIONEN

24.1. Rabattcode

Ein Rabattcode beinhaltet das Recht auf einen Rabatt für einen bestimmten Zeitraum und unter bestimmten von Hotelopia festgelegten Bedingungen.

Wie verwende ich einen Rabattcode?

Ein Rabattcode darf nur auf einer Hotelopia-Webseite verwendet werden. Auf der Website von Hotelopia kann auf Anfrage im Rahmen des Reservierungsprozesses ein Aktionsrabattcode verwendet werden, der bei der Buchung eingegeben werden muss.

Ein Promotionscode darf nur einmal und für eine Buchung verwendet werden. Rabattcodes dürfen nicht zusammen mit anderen Werbeaktionen verwendet werden.

Ein Rabattcode darf nicht für Buchungen verwendet werden, die bereits früher vorgenommen wurden.

Ein Rabattcode kann nur für die Online-Zahlungsmethode verwendet werden.

Ein nach der Verwendung eines Promotion-Codes verbleibendes Guthaben kann nicht übertragen oder abgehoben werden.

Was passiert, wenn SIE eine Buchung, auf die ein Rabatt gewährt wurde, stornieren oder ändern?

Wenn Sie eine vergünstigte Buchung stornieren oder diese nicht nutzen, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Rabatts oder eine Wiederaufnahme der Aktion.

Wenn Sie eine ermäßigte Buchung ändern, haben Sie keinen Anspruch auf Rückerstattung des Rabatts oder Wiederaufnahme der Aktion. Wenn die Buchung allerdings aufrecht bleibt und nur durch Hinzufügen von Produkten geändert wird, dann bleibt der Wert des Rabatts erhalten.

Kann Hotelopia einen Rabattcode stornieren oder ablehnen?

Hotelopia kann einen Rabattcode jederzeit kündigen, zurückziehen oder ablehnen, wenn Hotelopia davon ausgeht, dass ein Code rechtswidrig oder illegal verwendet wird. Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie keinen Anspruch gegen uns in Bezug auf eine solche Stornierung oder Ablehnung haben.

Sollte Hotelopia die Verwendung eines Promotion-Codes im Rahmen einer Buchung, aus welchem Grund auch immer, nicht anwenden, wird Ihnen Hotelopia die korrekten Kosten der Buchung vor der Belastung des Zahlungsmittels mitteilen, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, die Buchung zu bestätigen und die Bedingungen zu akzeptieren.

Haftungsbeschränkung

Für den Fall, dass Hotelopia eine Promotion annulliert, entfernt, nicht anwendet oder deren Nutzung verweigert, haftet Hotelopia in keinem Fall für Verluste oder Schäden, weder direkt noch indirekt, gleich welcher Art, einschließlich entgangener Gewinne und dergleichen.

Die übrigen oben genannten Bedingungen für Rabattcodes gelten gegebenenfalls auch für Werbeaktionen.

24.2 Werbeaktionen

Eine Aktion beinhaltet das Recht auf einen Rabatt oder einen Sonderpreis für die Buchung einer Reservierung in einem Hotel während eines bestimmten Zeitraums (der Zeitraum, in dem die Promotion gültig ist) unter bestimmten Bedingungen. Es kann auch ein Verweis auf einen Aktionscode oder Rabattcode sein.

Für den Fall, dass Hotelopia eine Promotion annulliert, entfernt, nicht anwendet oder deren Nutzung verweigert, haftet Hotelopia in keinem Fall für Verluste oder Schäden, weder direkt noch indirekt, gleich welcher Art, einschließlich entgangener Gewinne und dergleichen.

Die übrigen oben genannten Bedingungen für Rabattcodes gelten gegebenenfalls auch für Werbeaktionen.

25. NIEDRIGSTPREISGARANTIE IN HOTELOPIA-UNTERKÜNFEN

Wir von Hotelopia sind von unserem Angebot der besten und wettbewerbsfähigsten Preise überzeugt. Wenn Sie auf einer anderen Website einen niedrigeren Preis als den von Hotelopia finden, erstatten wir Ihnen die Differenz (gleiche Unterkunft, Zielort und Termine, die mit Hotelopia vereinbart wurden) zurück. Um diese Garantie anzuwenden, müssen Sie die [Bedingungen der Niedrigstpreisgarantie](#) einhalten.

26. ACHTUNG. USA REISEBESCHRÄNKUNGEN FÜR KUBA

Bürger und Einwohner der Vereinigten Staaten, die nach Kuba reisen, unterliegen den Gesetzen der Vereinigten Staaten bezüglich des US-Embargos von Kuba und benötigen eine Erlaubnis der Regierung der Vereinigten Staaten. Es werden keine Rückerstattungen oder Haftungen in Bezug auf Reisevorbereitungen von Bürgern oder Einwohnern der Vereinigten Staaten ohne erforderliche Erlaubnis vorgenommen.

27. BETRUG ODER RECHTSWIDRIGE HANDLUNGEN

Zahlungen müssen von dem in der Urlaubsbuchung genannten Karteninhaber genehmigt werden. Wir behalten uns das Recht vor, die Bezahlung Ihres Urlaubs ohne vorherige Ankündigung zu stornieren oder zu sperren, wenn:

- die Transaktion ein erhöhtes Betrugsrisiko birgt, das durch die Überprüfung einer Reihe von voreingestellten Daten und auf der Grundlage unserer umfassenden Kenntnisse und Erfahrungen mit Betrugsversuchen gemessen wird;
- der Karteninhaber die Zahlung nicht autorisiert hat und behauptet, dass die Urlaubsbuchung betrügerisch ist; oder
- wir guten Grund haben, zu vermuten, dass der Karteninhaber oder Passagier mit anderen betrügerischen Aktivitäten in Verbindung steht.

Wenn wir Ihre Kartentransaktion wie oben beschrieben blockieren, können wir Sie bitten, die Zahlung mit einer anderen Zahlungsmethode oder Zahlungskarte durchzuführen.

Hat Hotelopia begründeten Verdacht, dass die Buchung tatsächlich betrügerisch ist, kann sie diese automatisch stornieren und eine Benachrichtigungs-E-Mail an die vom Kunden bei der Buchung angegebene E-Mail-Adresse senden.

Von Zeit zu Zeit werden wir von Banken und Kreditkarteninstituten gebeten, Transaktionen zu untersuchen, die der Karteninhaber für betrügerisch hält und für die Sie Ihre ausdrückliche Zustimmung zur Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten geben. Wenn wir im Rahmen einer solchen Untersuchung feststellen, dass ein Karteninhaber fälschlicherweise behauptet hat, eine Transaktion sei ein Irrtum, wird die Urlaubsbuchung weiteren internen Kontrollen unterzogen. Alle zukünftigen Buchungen, die mit diesen Karteninhaberdaten verbunden sind, können abgelehnt werden, bis alle ausstehenden Gelder, die uns im Zusammenhang mit dem Fehler zustehen, eingezogen sind.

28. PASS-, VISA- UND EINWANDERUNGS-/GESUNDHEITSANFORDERUNGEN SOWIE BERATUNG DURCH DAS AUSWÄRTIGE AMT

Es liegt in Ihrer Verantwortung, sich die für Ihren Urlaub erforderlichen Pass-, Visa- und anderen Einreisepapiere zu besorgen und/oder die erforderlichen Gesundheitsformalitäten zu erfüllen. Wir übernehmen keine Verantwortung, wenn Sie nicht reisen können, weil Sie die Pass-, Visa- und Einreisebestimmungen nicht eingehalten haben und/oder wenn Sie nicht alle geltenden Gesundheitsvorschriften erfüllen.

29. KONTAKTAUFNAHME MIT IHNEN

Wenn Sie über unsere Website buchen oder sich anderweitig dafür entschieden haben, dass wir Sie per E-Mail kontaktieren dürfen, kommunizieren wir mit Ihnen über die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Wir gehen davon aus, dass Ihre E-Mail-Adresse korrekt ist und dass Sie die Risiken verstehen, die mit der Nutzung dieser Form der Kommunikation verbunden sind. Im Falle von Störungen oder Änderungen Ihres Urlaubs können wir Sie per E-Mail, Telefon oder SMS kontaktieren.

30. ABTRETEN VON RECHTEN

Hotelopia behält sich das Recht vor, die Verpflichtung oder die Rechte aus diesen Bedingungen ganz oder teilweise auf eine Tochtergesellschaft, ein verbundenes Unternehmen oder eine Holdinggesellschaft oder eine Tochtergesellschaft einer Holdinggesellschaft zu übertragen.

Sie sind nicht berechtigt, ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Hotelopia eine Verpflichtung oder ein Recht aus diesen Bedingungen oder einer anderen Vereinbarung, die diese ergänzt, an Dritte abzutreten.

31. GESETZGEBUNG UND GERICHTSBARKEITEN

Die Anwendung und Auslegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegt der aktuellen und anwendbaren spanischen Gesetzgebung. Im Falle von Unstimmigkeiten, die sich aus der Auslegung oder Ausführung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben können, halten sich die Parteien unter ausdrücklichem Verzicht auf ein eventuelles anderes Gericht an die Zuständigkeit der Gerichte von Palma de Mallorca, Spanien.