- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) -

Stand: 01. Mai 2014

1. Anfrage, Reisegestaltung und Abschluss des Reisevertrages
(vollelektronische Abwicklung per E-Mail)

1.1 Nach Anfrage erarbeiten wir einen ersten individuellen Reisevorschlag nach den Wünschen und Vorgaben des Interessenten, worauf dieser die Möglichkeit hat, konkrete Änderungswünsche zum Reiseablauf, Unterkünften etc. zu äußern und welche wir (sofern realisierbar) im Reisepaket bestmöglich zu berücksichtigen versuchen. Je präziser dabei die Anforderungen formuliert werden, umso genauer kann das individualisierte Reisepaket angeboten werden.

1.2 Mit Angebots- Zustimmung bietet der Interessent ChapoleraTours (nachfolgend auch Reiseveranstalter genannt) den Abschluss eines Reisevertrages auf der Grundlage der Reisebeschreibung im Reisevorschlag sowie dieser AGB verbindlich an.

1.3 Der Reisevertrag kommt mit der elektronischen Buchungsbestätigung an den Reisegast (nachfolgend auch Kunde genannt) zustande.

1.4 Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung von der Anmeldung ab, so liegt ein neues Vertragsangebot seitens ChapoleraTours vor, an das wir 10 Werktage gebunden sind. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots durch die Annahme des Kunden zustande, welche durch schriftliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erfolgen kann.

2. Bezahlung

2.1 Mit Vertragsschluss ist nach Erhalt der Buchungsbestätigung eine Anzahlung in Höhe von 25 % des Reisepreises zu leisten. Ausnahme hiervon sind Reisepakete, die einen erhöhten Anteil an inkludierten Flügen beinhalten, wobei die Zahlung für interkontinentale Flüge in jedem Fall sofort zu leisten ist. Die Festlegung des erforderlichen Anzahlungsbetrages erfolgt dann jeweils im Einzelfall.

2.2 Die Restzahlung ist, soweit nichts anderes im Einzelfall in der Buchungsbestätigung vereinbart ist, unaufgefordert 30 Tage vor Reisebeginn fällig.

2.3 Der Zahlungseingang wird dem Kunden jeweils schriftlich bestätigt.

2.4 Bei einer Buchung weniger als einen Monat vor Reiseantritt ist der gesamte Reisepreis sofort fällig.

2.5 Die Reiseunterlagen erhält der Reisegast nach vollständiger Bezahlung des Reisepreises per Mail zugesandt.

2.6 Soweit ChapoleraTours zur Erbringung der Reiseleistungen bereit und in der Lage ist, wird ChapoleraTours im Falle der unvollständigen Bezahlung des Reisepreises von der Leistung zurücktreten und vom Kunden die entsprechenden Rücktrittskosten (s. 4.2) verlangen, wenn dieser nicht ein begründetes Recht zur Zahlungsverweigerung hatte.

2.7 Der Reisepreis kann auf unsere deutsche oder kolumbianische Bankverbindung überwiesen werden. Ggf. anfallende Überweisungsgebühren trägt der Kunde.

Wichtiger Hinweis:
Auf Grund erheblicher Schwankungen des Umtauschkurses ist der maßgebliche Reisepreis der angegebene Preis in kolumbianischen Pesos (COP) zum jeweiligen Euro- Kurs am Überweisungstag.

3. Leistungen, Leistungs- oder Preisänderungen

3.1 Die Leistungsverpflichtung von ChapoleraTours ergibt sich ausschließlich aus dem Inhalt der Buchungsbestätigung in Verbindung mit der Reisebeschreibung und unter Maßgabe sämtlicher darin enthaltener Hinweise und Erläuterungen. Nebenvereinbarungen, die den Umfang der vertraglichen Leistungen erweitern, sind nur gültig, wenn sie von ChapoleraTours schriftlich bestätigt wurden. Leistungen, die vom Kunden nicht in Anspruch genommen werden, können, soweit keine einzelvertragliche Einigung vorliegt, nicht erstattet werden. ChapoleraTours bezahlt an den Reisegast jedoch ersparte Aufwendungen zurück, sobald und soweit sie von den einzelnen Leistungsträgern (Hotels, örtliche Reiseleitung, Fluggesellschaften) tatsächlich an ChapoleraTours zurückerstattet worden sind.

3.2 ChapoleraTours behält sich das Recht vor, aus sachlich berechtigten, erheblichen und nicht vorhersehbaren Gründen den Reiseverlauf im Sinne der Qualität und der Bedürfnisse der Reisegäste anzupassen. Eventuelle Preisänderung teilen wir dazu rechtzeitig mit.

3.3 Preisänderungen der ausgeschriebenen und bestätigten Preise sind nach Abschluss des Reise-vertrages nur nach Maßgabe folgender Bestimmungen zulässig:

a) ChapoleraTours kann eine Preisänderung nur verlangen bei einer nach Abschluss des Reisevertrages eingetretenen Erhöhung der Beförderungs- oder Übernachtungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffenden Reise geltenden Wechselkurse.

b) Die Änderung kann nur in dem Umfang verlangt werden, wie sich diese Erhöhungen pro Person oder pro Sitzplatz auswirkt und sofern zwischen dem Vertragsabschluss und dem vereinbarten Reisetermin mehr als 2 Monate liegen.

c) ChapoleraTours hat den Reisekunden unverzüglich nach Kenntnis der die Änderung begründenden Umstände zu unterrichten.

d) Eine Preiserhöhung von mehr als 5 % des Gesamt- Reisepreises ist kategorisch ausgeschlossen und kann von ChapoleraTours gegenüber dem Reisegast nicht verlangt werden. Anderenfalls ist der Kunde berechtigt, gebührenfrei vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise aus dem Reiseprogramm des Reiseveranstalters zu verlangen, sofern dieser zu einem solchen Angebot tatsächlich in der Lage ist. Der Reisegast hat diese Rechte unverzüglich nach Erklärung von ChapoleraTours geltend zu machen.

3.4 Werden auf Wunsch des Kunden nach der Buchung der Reise Änderungen vorgenommen (Umbuchung) ist von ChapoleraTours zu prüfen, ob die Durchführung gewährleistet werden kann. Für Umbuchungswünsche kann ChapoleraTours Umbuchungsgebühren oder Aufpreis für entstehende Mehrkosten verlangen.

Anmerkung:
Im Allgemeinen sind wir im Rahmen unserer Möglichkeiten, sowie der Gegebenheiten vor Ort in der Regel sehr flexibel, was unbürokratische Änderungswünsche des Reiseablaufes vor Ort betrifft. Sofern jedoch Mehrkosten entstehen und unter der Bedingung, der Kunde stimmt diesen zu, sind diese vom Reisegast sofort bar gegenüber uns oder von uns beauftragten Leistungsträgern zu entrichten.

3.5 Bei einem Wechsel in der Person des Teilnehmers ist ChapoleraTours, soweit der Reiseveranstalter einem solchen Wechsel nicht deshalb widerspricht, weil der neue Reiseteilnehmer den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen, berechtigt, die tatsächlich entstandenen Mehrkosten zu berechnen und in Rechnung zu stellen.

3.6 Von ChapoleraTours beauftragte Leistungsträger (z.B. Hotels, Fluggesellschaften, beauftragte örtliche Reiseleitung) sind von ChapoleraTours nicht bevollmächtigt, Zusicherungen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, die über die Reisebeschreibung oder die Buchungsbestätigung hinausgehen.

4. Stornierung vor und während der Reise

4.1 ChapoleraTours kann vom Reisevertrag zurücktreten, wenn a) ein von außen kommendes, unvorhersehbares Ereignis vor Reisebeginn eintritt (höhere Gewalt) oder b) die Zahlungsbedingungen vom Kunden nicht eingehalten werden (in diesem Fall kein Stornoschutz).

4.2 Der Reisegast kann bis Reisebeginn jederzeit durch Erklärung gegenüber dem Reiseveranstalter vom Reisevertrag zurücktreten. Bei Rücktritt durch den Reisegast stehen ChapoleraTours unter Berücksichtigung gewöhnlich ersparter Aufwendungen sowie die gegebenenfalls mögliche anderweitige Verwendung der Reiseleistungen folgende pauschale Entschädigungen zu. Maßgeblich für dessen Bemessung ist dabei der Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung. Die jeweiligen Stornogebühren staffeln sich wie folgt nach Tagen vor dem Anreisetag:

- bis 30 Tage vor Reiseantritt: Verlust der Anzahlung,
- ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt: 45% der Reisekosten,
- ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt: 55% der Reisekosten,
- ab 14. Tag bis 3. Tag vor Reiseantritt: 75% der Reisekosten,
- ab 2 Tage vor Reiseantritt: 95% der Reisekosten.

4.3 Es wird darauf hingewiesen, dass der Nichtantritt der Reise ohne Rücktrittserklärung nicht als Rücktritt vom Reisevertrag gilt, sondern in diesem Fall der Reisegast zur vollen Bezahlung des Reisepreises verpflichtet bleibt.

4.4 Bei inkludierten Flügen wählen wir für unsere Gäste in der Regel das günstigste Preisangebot in Verbindung mit der effizientesten Flugzeit und ggf. anfallenden Umsteigezeiten aus. Oft beträgt der Preisunterschied hiesiger Angebote zu in Europa buchbaren Flügen mehr als 50%, im Regelfall jedoch mit der Einschränkung, dass diese Flüge nicht kostenfrei umgebucht oder storniert werden können. Vermittelt ChapoleraTours im Reisepaket enthaltene Flüge, so müssen die Storno - Gebührensätze der jeweiligen Fluggesellschaft zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr angewandt werden, die sich jeweils nach den Bedingungen der Fluggesellschaft richten und bis 100 % der Ticketkosten betragen können. ChapoleraTours behält sich daher vor, im Einzelfall eine höhere Entschädigung entsprechend entstandener und dem Reisegast gegenüber konkret zu beziffernder und zu belegender Kosten zu berechnen.

4.5 Bei Reiseabbruch des Kunden während der Reise aus Gründen, die allein dem Reisegast zuzurechnen sind (Krankheit, Unpässlichkeit, anderweitige persönliche Gründe) oder auf welche der Reiseveranstalter unmittelbaren keinen Einfluss hat (Naturkatastrophen, Streiks, Straßenblockaden, innere Unruhen = höhere Gewalt) wird ChapoleraTours dadurch eingesparte Aufwendungen dem Kunden zurückerstatten. Es wird jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Kosten für reservierte Unterkünfte, eigene reservierte Kapazitäten der Reiseleitung als auch ggf. beauftragte Leistungsträger allgemein als verbindlich gebucht gelten und in der Regel nicht oder nur teilweise zurückerstattet werden können. ChapoleraTours verpflichtet sich jedoch, in jedem Fall zu versuchen, bereits gezahlte Aufwendungen von beauftragten Leistungsträgern zurückzufordern und erlangte Rückerstattungen an den Kunden weiterzuleiten.

4.5.1 Sonderhinweis höherer Gewalt:

Im Fall höherer Gewalt wie Naturkatastrophen, schlechten Wetters, Streik, Straßenblockaden, innere Unruhen etc. während der Reise im betroffenen Reisegebiet ist ChapoleraTours eine angemessene Karenzzeit von mindestens 2 Tagen einzuräumen, um die gebuchten Leistungen wie geplant dennoch bestmöglich zu erbringen bzw. wie geplant fortzusetzen, jedoch unter der Voraussetzung, dass der Normalzustand innerhalb des obigen Zeitraums wieder weitgehend hergestellt wurde. Dadurch ersparte Aufwendungen werden dem Kunden dabei in voller Höhe zurückerstattet. Dabei ggf. entstehende Mehrkosten, welche den gebuchten Reisewert übersteigen, gehen, vorbehaltlich einer anderslautenden Einigung, zu Lasten des Reiseteilnehmers.

ChapoleraTours wird dem Reisegast darüber hinaus Alternativen unterbreiten, die wertmäßig der gebuchten Leistung entsprechen oder anderenfalls ersparte Aufwendungen zurückerstatten, sofern der Kunde wertmindernden Alternativ- Vorschlägen abweichend zum ursprünglichen Reiseverlauf zustimmt.

Sowohl der Kunde als auch ChapoleraTours haben davon unberührt grundsätzlich das Recht, die Reise auf Grund höherer Gewalt abzubrechen, insbesondere wenn Leib und Leben gefährdet sind, wobei die in Pkt. 4.5 erwähnten Regelungen Anwendung finden.

4.6 ChapoleraTours lehnt grundsätzlich jeglichen Drogenmissbrauch als auch jede anderweitige kriminelle Handlungen (wie Missbrauch Minderjähriger, Raub etc.) seiner Kunden während einer Tour oder Reise kategorisch ab und wird seine Leistungen nach Kenntniserlangung derartiger Vorfälle unverzüglich einstellen, wobei der Kunde zur vollen Bezahlung des Reisepreises verpflichtet bleibt.

5. Haftungsbeschränkung

5.1 ChapoleraTours haftet für die ordnungsgemäße Durchführung der in der Reise- Beschreibung und Buchungsbestätigung genannten Leistungen bis max. zur vollen Höhe des Reisepreises.

5.2 Eine individuelle Reise erfolgt jedoch grundsätzlich immer auf eigene Gefahr. Wir treten als Organisator und Vermittler genannter Leistungen auf und lehnen ausdrücklich jegliche Haftung für Ereignisse wie Unfall, Krankheit, Verluste, Sachschäden, Verspätungen und sonstige Unregelmäßigkeiten wie z. B. Straßensperrungen, Blockaden, Streiks, Vulkanausbrüche usw. ab, an deren Ursache ChapoleraTours oder von uns beauftragte Leistungsträger keine Schuld haben.

5.3 Folgeschäden, die aus einem unvorhergesehenen Ereignis entstehen, an deren Ursache ChapoleraTours oder von uns beauftragte Leistungsträger keine Verantwortung tragen, gehen zu Lasten des Reisegastes. Die Haftpflicht von uns beauftragter Leistungsträger bleibt davon unberührt.

5.4 Ein Schadenersatzanspruch gegenüber ChapoleraTours ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund der kolumbianischen gesetzlichen Vorschriften die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadenersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

5.5 Grundsätzlich hat bei allen Aktivitäten die Sicherheit der Gäste für ChapoleraTours oberste Priorität. Maßgebend für unsere Leistungen sind dabei kolumbianische Sicherheitsvorschriften und Standards, die jedoch von europäischen oder im jeweiligen Herkunftsland geltenden Vorschriften und Standards abweichen können. ChapoleraTours weist seine Gäste daher ausdrücklich darauf hin, dass die touristischen Aktivitäten, die der Reisegast mit ChapoleraTours unternimmt (wie Jeep- oder Autofahrten, Busfahrten, Bootsfahrten, Flüge, Trekkingtouren, Bergbesteigungen, Bike-, Rafting- oder Dschungel- Touren, Expeditionen etc.) mit einem erhöhten Risiko für Unfälle, Erkrankungen, Verlust und/oder Beschädigung persönlicher Gegenstände und unvorhergesehene Ereignisse behaftet sein können. Die Inanspruchnahme touristischer Dienstleistungen von ChapoleraTours durch den Kunden erfolgt daher in eigener Verantwortung und auf eigenes Risiko. Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für seine physische und psychische Unversehrtheit sowie die Sorge um seine persönlichen Gegenstände. Mit seiner Reisebestätigung befreit der Kunde ChapoleraTours von jeglicher Haftung für Unfälle, Erkrankungen, Verlust und/oder Beschädigung persönlicher Gegenstände und unvorhergesehene Ereignisse.

5.6 Im Falle inkludierter Inlandsflüge kann ChapoleraTours nicht für Änderungen der Flugzeiten, Flugstornierungen oder sonstiger Entscheidungen seitens der gebuchten Fluggesellschaft haftbar gemacht werden. Jeder Gast hat die Möglichkeit, die Inlandsflüge seiner gewünschten Reise selbst zu buchen, wobei ChapoleraTours entsprechende Tagesabläufe soweit möglich an die entsprechenden Flugzeiten anpasst.

5.7 Für eventuelle Störungen, die durch die Lebensart oder landesübliche Kultur der örtlichen Bevölkerung entstehen (z.B. Tanzmusik in den frühen Morgenstunden etc.) kann ChapoleraTours nicht haftbar gemacht werden. Störungen, die auf Grund "leichtsinnigen" oder fahrlässigen Verhaltens des Reisegastes eintreten (z.B. Trunkenheit, auffälliges oder aggressives Verhalten etc.) sind von der Haftung des Reiseveranstalters ebenso generell ausgeschlossen, wie für den Fall einer Entführung oder eines kriminellen Deliktes.

6. Mitwirkungspflichten des Reiseteilnehmers

6.1 Für die Mitführung aller notwendigen Reisedokumente ist der Reisende selbst verantwortlich.

6.2 Die Verpflichtung zur Mängelanzeige ist dahingehend konkretisiert, dass der Reiseteilnehmer auftretende Mängel ChapoleraTours unverzüglich anzeigt und Abhilfe verlangt.

6.3 Bei Reisegepäck sind Verlust und Beschädigungen unverzüglich den jeweiligen Beförderungs-Unternehmen anzuzeigen. Ohne Anzeige besteht Gefahr eines Anspruchsverlusts.

6.4 Wird die Reise infolge eines erheblichen Reisemangels maßgeblich beeinträchtigt, so kann der Reisegast den Vertrag kündigen. Gleiches gilt, wenn ihm die Reise infolge eines solchen Mangels aus wichtigem und dem Reiseveranstalter erkennbaren Grund nicht zuzumuten ist. Eine Kündigung ist erst zulässig, wenn ChapoleraTours eine vom Reisegast bestimmte und den Gegebenheiten angemessene Frist verstreichen lässt, ohne Abhilfe zu leisten.

6.5 Nach Beendigung der Reise können Ansprüche nur geltend gemacht werden, wenn

a) der Reiseveranstalter zum Zeitpunkt des Mangels während der Reise fristgerecht in Kenntnis gesetzt wurde und bis zum Reiseende keine Abhilfe oder Entschädigung leisten konnte oder

b) der Kunde ohne eigenes Verschulden an der Einhaltung der Mitteilungs- Frist (wie in Pkt. 6.2 genannt) bis zum Reiseende verhindert war.

7. Pass-, Visa-, Zoll-, Flug-, Devisen- und Gesundheitsbestimmungen

7.1 Der Reiseteilnehmer ist für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise erforderlichen Bestimmungen selbst verantwortlich. ChapoleraTours dient ihm dabei jedoch gern als Informationsquelle zu den obig genannten Bestimmungen.

7.2 ChapoleraTours haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch Behörden oder die jeweilige diplomatische Vertretung. Kann die Reise aus vorgenannten Gründen nicht angetreten werden, bleibt der Reisegast zur vollen Bezahlung des Reisepreises verpflichtet (s.auch 4.3)

7.3 Alle Kosten und Nachteile, die dem Reiseteilnehmer aus der Nichtbefolgung dieser Bestimmungen erwachsen, gehen zu seinen Lasten.

8. Partner und Reisevermittler

Aufgeführte Regelungen gelten gleichlautend für angeschlossene Partner- Unternehmungen oder Reise-Vermittler, die Leistungen von ChapoleraTours in Anspruch nehmen bzw. vermitteln und damit an Stelle ihrer Kunden treten. Im Detail abweichende Absprachen bleiben davon unberührt.

9. Obligatorischer Hinweis

In Südamerika bzw. in Kolumbien befinden wir uns nicht im durchorganisierten Europa. Aufgrund hiesiger kultureller (z.B. Landes- und Mentalitätsunterschiede etc.) sowie wetterbedingter Gegebenheiten (Regenzeit) kann es hier und da zu Änderungen und Einschränkungen im Service kommen. Wir bitten dies zu berücksichtigen und zu beachten.

10. Abschluss- Bemerkung

Ergänzend zu o.g. Punkten und Regelungen dieser AGB sind wir in jedem Fall stets bemüht, möglichst unbürokratisch und im Sinne und zum Wohle unserer Gäste zu agieren sowie bei tatsächlich auftretenden Unstimmigkeiten und Zwischenfällen eine faire und für alle Seiten zufriedenstellende Lösung und Einigung zu finden, auch wenn sie den Regelungen dieser AGB widersprechen sollte.

ChapoleraTours Kolumbienreisen
Carrera 25 # 86-171
Pereira – Risaralda – Colombia

Steuer- Nr. NIT: 700139873-1
Registro del Turismo: 35352

Ansprechpartner: Andre Kleinschmidt
mobil: +57 314 756 9218

info@chapoleratours.com