

## Allgemeine Geschäftsbedingungen Hike in Holland

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle mit Hike in Holland abgeschlossenen Reiseverträge.

### Vertragsabschluss

1. Mit dem Ausfüllen und Versenden des elektronischen Buchungsformulars auf der Website akzeptiert der Reisende das Angebot von Hike in Holland. Der Reisevertrag ist somit zustande gekommen. Wenn die Buchung wunschgemäß durchgeführt werden kann, erhält der Reisende eine digitale Vertragsbestätigung und eine (Anzahlungs)-Rechnung.
2. Derjenige, der den Vertrag für andere Reisende abschließt (der Anmelder), haftet gesamtschuldnerisch für alle Verpflichtungen, die sich aus dem Reisevertrag ergeben. Die Mitreisenden haften jeweils für ihren eigenen Anteil.

### Zahlung

3. Bei der Buchung der Reise sind 15% der Reisekosten als Anzahlung zu zahlen. Die restlichen 85% der Reisekosten sind spätestens 6 Wochen vor Reiseantritt fällig. Sollten Sie innerhalb von 6 Wochen vor Reiseantritt buchen, so ist die gesamte Reisesumme auf ein Mal zu zahlen.
4. Geht die Zahlung nicht fristgerecht ein, so erhält der Reisende auf elektronischem Weg eine Zahlungserinnerung mit der Bitte, den fälligen Betrag so schnell wie möglich, jedoch innerhalb von 8 Tagen zu überweisen. Erfolgt daraufhin immer noch keine Zahlung so gilt der Vertrag ab dem Tag, an dem der Kunde in Verzug ist, als storniert. Hike in Holland ist dann berechtigt, die dadurch entstandenen fälligen Stornokosten (siehe Stornierungsbedingungen) in Rechnung zu stellen.

### Reisedokumente

5. Reisende müssen bei der Abreise und während der gesamten Reise einen gültigen Pass, Personalausweis, Führerschein bzw. ihre Autoversicherungspapiere bei sich haben. Sollte der Reisende aufgrund eines fehlenden Ausweises die Reise abbrechen müssen, hat er alle damit einhergehenden Kosten zu tragen.

### Das Garantiesystem von STO Garant

6. Um der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungsverpflichtung zu entsprechen, nutzt Hike in Holland STO Garant für alle Pauschalreisen. Sie können dies auf der Teilnehmerseite von STO Garant überprüfen ([www.sto-garant.nl/de/teilnehmer](http://www.sto-garant.nl/de/teilnehmer)). Weitere Informationen über STO Garant stehen auf der Website [www.sto-garant.nl/de](http://www.sto-garant.nl/de).

Bei jedem (Reise-)Angebot von [Name des Unternehmens] wird für Sie deutlich angeführt, ob die Garantie von STO Garant anwendbar ist. In der Beschreibung des Garantiesystems erfahren Sie, was zum Leistungsumfang der Garantie gehört und welche Bedingungen dabei gelten. Dieses Garantiesystem steht auf der Website von STO Garant [www.sto-garant.nl/de/downloads](http://www.sto-garant.nl/de/downloads).

Wenn die Garantie von STO Garant für Ihre Buchung anwendbar ist, entrichten Sie den Reisebetrag nicht Hike in Holland sondern zahlen ihn auf das Anderkonto der Stichting Derdengelden Certo Escrow ein, einem bei De Nederlandsche Bank (DNB, der niederländischen Zentralbank) und der Autoriteit Financiële Markten (AFM, der niederländischen Aufsichtsbehörde für Finanzmärkte) eingetragenen Zahlungsdienstleister. Diese Stiftung für Anderkonten garantiert Ihnen Ihren Reisebetrag bis zum Ende Ihrer Buchung. Werden aufgrund einer finanziellen Schieflage von Hike in Holland Leistungen nicht (vollständig und/oder rechtzeitig) erbracht, übernimmt STO Garant die Garantie. Der Garantieregelung entnehmen Sie, wie Sie Ihre Ansprüche in so einer Situation geltend machen.

Ihre Zahlung geht bei Hike in Holland erst nach Abschluss Ihrer Reise ein. Im Buchungsvorgang werden Sie als Kunde daher gebeten, dieser Zahlungsmethode zustimmen. Dies mag umständlich erscheinen, stellt allerdings Ihr Geld und Ihre Reise sicher. Im Bestellvorgang werden Sie in übersichtlichen Schritten automatisch durch den Zahlungsvorgang gelotst.

### Mitgliedschaft Verein für kleine Reiseorganisationen

7. Hike in Holland ist Mitglied im niederländischen Verein für kleine Reiseveranstalter *Vereniging van Kleinschalige Reisorganisaties (VvKR)*. Der VvKR vertritt die Interessen von kleinen, oft sehr spezialisierten Reiseveranstaltern. Über den VvKR werden Kräfte vereint und Fachwissen geteilt und somit dem Reisenden wie auch dem Reiseveranstalter größtmögliche Sicherheit und Zufriedenheit geboten.

### Reiserücktritt des Reisenden

8. Die Stornierung des Reisevertrags hat schriftlich per E-Mail oder per Einschreiben zu erfolgen. Das Versanddatum der E-Mail bzw. das Datum des Poststempels gelten als Rücktrittsdatum. Die Kosten der Reiserücktrittstornierung bemessen sich wie folgt: Bei Stornierung bis zu 8 Wochen vor Abreise sind 30% der Reisesumme fällig, bis zu 4 Wochen vor Abreise 50% der Reisesumme, bis zu 2 Wochen vor der Abreise 80% und bis zu 7 Tagen vor der Abreise 100%. Möglicherweise können diese Kosten bei einer Reiserücktrittsversicherung geltend gemacht werden, sofern der Reisende eine solche Versicherung vorher bei einer Versicherungsgesellschaft abgeschlossen hat und die Bedingungen der Versicherung erfüllt werden.

### Leistungsänderungen durch Hike in Holland

9. Hike in Holland ist berechtigt, den Reisevertrag aus wichtigen Gründen in einem oder mehreren wesentlichen Punkten zu ändern. Der Reisende kann diese Änderung(-en) ablehnen. Hike in Holland erstellt dem Reisenden gegebenenfalls ein alternatives Angebot. Dieses alternative Angebot sollte im Vergleich zum ursprünglichen Angebot zumindest gleichwertig sein.
10. Der Reisende, der von seinem Recht die Reiseänderung(-en) oder das alternative Angebot abzulehnen, Gebrauch macht, hat dies innerhalb von 72 Stunden (3 Werktagen) nach Erhalt der Änderungsbenachrichtigung mitzuteilen. Ab 10 Tagen vor Abreise gilt hierfür eine Frist von 24 Stunden (1 Werktag). Wird diese Frist nicht eingehalten, dann hat Hike in Holland das Recht, den Vertrag unmittelbar zu kündigen. In diesem Fall hat der Reisende Anspruch auf Erlass oder Erstattung der Reisekosten (oder, falls die Reise bereits angetreten wurde, auf Erstattung eines entsprechenden Anteils der Reisekosten). Die Abwicklung dieses Vorgangs erfolgt innerhalb von 2 Wochen. Ihr eventuelles Recht auf Schadensersatz bleibt hierbei unberührt, sofern der Reiserücktritt nicht durch höhere Gewalt (z.B. eine Naturkatastrophe) verursacht wurde.
11. Hike in Holland ist ebenso berechtigt, den Reisevertrag auf einem bzw. mehreren nicht wesentlichen Punkt(-en) zu ändern. Selbstverständlich wird der Reisende hierüber unverzüglich informiert. In diesem Fall kann der Reisende die Änderung(-en) nur dann ablehnen, wenn ihm die Änderung(-en) zu einem nicht unerheblichen Nachteil gereicht (gleichkommt).

## **Haftung und Haftungsbeschränkung**

12. Hike in Holland haftet für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags entsprechend den Erwartungen, die man beim Reisenden angemessenerweise erzeugt hat. Sollte die Reise den Erwartungen des Reisenden nicht entsprechen, hat Hike in Holland eventuelle Schäden zu ersetzen, sofern diese Leistungsstörung Hike in Holland angerechnet werden kann.

13. Sollte Hike in Holland gegenüber dem Reisenden für den Verlust des Reisegenusses haften, so beschränkt sich die Entschädigung auf die Höhe der einmaligen Reisesumme. Die Haftung von Hike in Holland für andere Schäden, durch Tod oder Verletzung des Reisenden, beschränkt sich auf die dreifache Reisesumme, sofern kein Vorsatz bzw. keine grobe Fahrlässigkeit/Nachlässigkeit vorliegt. In diesem Fall ist die Haftung uneingeschränkt.

14. Die Haftung von Hike in Holland ist ausgeschlossen, wenn:

a. der Reisende seinen Schaden bei einer Versicherung, z.B. einer Reise- Unfalls-, und/oder Reiserücktrittsversicherung geltend machen kann;

b. der Reisende die Reise aufgrund fehlender oder falscher und/oder unvollständiger Dokumente nicht durchführen kann;

c. sich der Reisende nicht an die ordnungsgemäßen, gesetzlich vorgeschriebenen Verhaltensweisen, wie z.B. bei Ampeln und Zebrastreifen, hält;

d. sich der Reisende nicht an die ordnungsgemäßen Verhaltensweisen hält, die im normalen Umgang bzw. Verkehr, z.B. aufpassen beim Überqueren der Straße, von ihm erwartet werden können.

## **Pflichten des Reisenden**

15. Der Reisende hat über eine gute körperliche und psychische Kondition zu Verfügen. Im Zweifelsfall sollte der Reisende dies angeben, bevor er die tatsächliche Buchung vornimmt. Sollten sich Tatsachen oder Umstände ergeben, die bei Hike in Holland nach der Buchungsbestätigung bezüglich der körperlichen oder psychischen Verfassung erhebliche Zweifel hervorrufen, ist Hike in Holland berechtigt, ohne Angaben von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Hike in Holland hat in diesem Fall die Pflicht, die möglicherweise bereits eingegangene Zahlung zurückzuzahlen.

## **Hilfe und Unterstützung**

16. Verläuft die Reise nicht gemäß den Erwartungen, ist Hike in Holland den Umständen entsprechend verpflichtet, dem Reisenden Hilfe und Unterstützung zu gewähren. Die sich daraus ergebenden Kosten trägt Hike in Holland, vorausgesetzt, die Leistungsstörung kann Hike in Holland angerechnet werden. Ergibt sich die Leistungsstörung aus dem Handeln des Reisenden, dann ist Hike in Holland nur dann zur Gewährung von Hilfe und Unterstützung verpflichtet, soweit dies angemessenerweise erwartet werden kann. Die Kosten (z.B. Transportkosten von Personen bei einer Verletzung während einer der Wanderungen und/oder bei schlechtem Laufwetter) trägt in der Regel der Reisende. Verläuft die Reise nicht entsprechend den Erwartungen und ist dies weder dem Reisenden noch Hike in Holland zuzuschreiben, dann trägt jeder seinen eigenen Schaden.

17. Um Reisenden im Notfall beistehen zu können, ist es wichtig, dass Hike in Holland auf die Hilfe einer bei einer Reiseversicherung angeschlossenen Alarmzentrale zurückgreifen kann. Daher wird dem Reisenden empfohlen, eine Reise- und/oder Reiserücktrittsversicherung abzuschließen.

## **Beanstandungen**

18. Eventuelle Beanstandungen bezüglich der Durchführung der Reise, die den Umfang eines Einwands bzw. einer Bemerkung übersteigen, sind der betreffenden Unterkunft und Hike in Holland schnellstmöglich mitzuteilen. Sollte sich hinterher herausstellen, dass der Reisende dieser Informationspflicht nicht nachgekommen ist und Hike in Holland infolgedessen nicht die Möglichkeit hatte, die Leistungsstörung zu beheben, kann folglich das Recht des Reisenden auf Schadensersatz eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

19. Wurde für eine Beanstandung keine zufriedenstellende Lösung gefunden, dann kann der Reisende spätestens innerhalb eines Monats nach Abschluss der in den Niederlanden gebuchten und in durchgeführten Reise bei Hike in Holland auf elektronischem Wege schriftlich eine Beschwerde einreichen. Diese schriftliche, digitale Beschwerde wird spätestens innerhalb eines Monats nach Versenddatum beantwortet.

20. Sollte der Reisende der Meinung sein, dass seine Beschwerde nicht zufriedenstellend abgehandelt wurde und sollten sich die Vertragspartner nicht auf eine angemessene Lösung einigen können, kann der Reisende mit dieser Angelegenheit bis spätestens 3 Monate nach Ablauf der Reise vor Gericht gehen. Auf sämtliche Streitfälle zwischen dem Reisenden und Hike in Holland finden niederländisches Recht Anwendung.