

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN BUCHUNGSVERTRAG DER AGENTUR INSPIRE METZ FÜR REISE UND AUFENTHALT:

EINFÜHRENDE ANGABEN

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden ebenso wie der Kostenvorschlag vor Abschluss des Buchungsvertrags zugeschickt. In Anwendung der europäischen Richtlinie (EU) 2015/2302 und des Artikels L2 II des Tourismusgesetzes stellt die Agentur Inspire Metz auch das "Informationsformular für Pauschalreiseverträge" bereit.

KONTAKT

Agentur Inspire Metz - Empfangsservice
2 place d'Armes J-F Blondel
CS 80367 57007 Metz Cedex 1
www.tourisme-metz.com
E-Mail: reservation@inspire-metz.com
Tel.: +33 (0)3 8739 0102

ARTIKEL 1: GESETZLICHE REGELUNGEN

Die im Rahmen des Fremdenverkehrsgesetzes befugten Fremdenverkehrsverbände können die Reservierung und den Verkauf aller Arten von Dienstleistungen von allgemeinem Interesse im Bereich Freizeit und Touristik in ihrem Zuständigkeitsbereich wahrnehmen. Sie erleichtern der Öffentlichkeit damit Freizeitinitiativen, indem sie eine Auswahl an Dienstleistungen anbieten. Keinesfalls können der Dachverband FNOTSI und die Fremdenverkehrsverbände im Falle einer Nutzung dieser Verträge durch Dritte oder zu anderen Zwecken als dem Tourismus haftbar gemacht werden.

ARTIKEL 2: HAFTUNG

Die Agentur Inspire Metz, die einem Reisegast Dienstleistungen anbietet, ist der einzige Ansprechpartner dieses Gastes und verpflichtet sich ihm gegenüber, die sich aus den vorliegenden Geschäftsbedingungen ergebenden Verpflichtungen zu erfüllen. Die Agentur Inspire Metz kann nicht für Fälle höherer Gewalt oder für Auswirkungen haftbar gemacht werden, die durch Personen entstanden sind, die nicht zur Organisation oder zur Durchführung der Dienstleistung gehören.

Die Agentur Inspire Metz hat als Dienstleister die freie Wahl ihrer Kooperationspartner.

ARTIKEL 3: BUCHUNGS- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

3.1 Buchungsbedingungen

- Pauschalpreis mit Unterbringung: Die Buchung wird verbindlich, wenn eine Anzahlung in Höhe von 30 % des Gesamtpreises geleistet und eine Kopie des vom Reisegast unterzeichneten Vertrags mit dem Hinweis "Bon pour Accord" (Einverständnis bestätigt) vor Ablauf der im Vertrag genannten Frist an die Agentur Inspire Metz zurückgesandt wurde.

- Im Rahmen der individuellen Pauschalpakete "METZ EXTRA" und bei verspäteter Buchung wird die vollständige Bezahlung gefordert.

- Dienstleistungen ohne Unterbringung: Die Reservierung ist fest gebucht, wenn eine Anzahlung in Höhe von 30 % des Gesamtpreises geleistet und eine Kopie des vom Reisegast unterzeichneten Vertrags mit dem Hinweis "Bon pour Accord" (Einverständnis bestätigt) an die Agentur Inspire Metz zurückgesandt wurde.

3.2 Zahlung des Restbetrags

- Pauschalpreis mit Unterbringung: Der Restbetrag ist spätestens 10 Tage vor dem Leistungstermin an die Agentur Inspire Metz zu zahlen, die die Abschlussrechnung erstellt hat. Nach Zahlung des Restbetrags übergibt die Agentur Inspire Metz dem Reisegast den Voucher, den er den Dienstleistern aushändigt.

- Dienstleistungen ohne Unterbringung: Der Restbetrag ist spätestens 10 Tage vor dem Leistungstermin an die Agentur Inspire Metz zu zahlen, die die Abschlussrechnung erstellt hat. Jede gebuchte Dienstleistung einer geführten Besichtigung ohne Zusatzleistungen, die nicht spätestens am Vorabend des Besuchs gezahlt ist, wird - sofern keine neuerliche Information seitens des Reisegastes eingeht - ohne Vorankündigung storniert.

Bei Nichterscheinen oder Stornierung bis spätestens am Vorabend der Leistung werden die Kosten zu 100 % in Rechnung gestellt.

- Reservierungen für Fahrten mit der kleinen Touristen-Bimmelbahn: Der Betrag ist spätestens 10 Tage vor der Fahrt mit der Bimmelbahn an die Agentur Inspire Metz zu zahlen, die die Abschlussrechnung erstellt hat.

Alle Buchungen einer Besichtigung mit der Bimmelbahn, die nicht spätestens am Vorabend des Termins gezahlt ist, wird mangels zusätzlicher Informationen seitens des Reisegastes ohne Vorankündigung storniert.

Nach Zahlung des Rechnungsbetrags übersendet die Agentur Inspire Metz dem Reisegast den Voucher, den er dem Fahrer der Bimmelbahn bei Ankunft aushändigt.

Bei Nichterscheinen oder Stornierung bis spätestens zum Vorabend der Leistung werden die Kosten zu 100 % in Rechnung gestellt.

3.3 Späte Anmeldung

Erfolgt die Buchung weniger als 30 Tage vor dem Termin der Leistung, ist der gesamte Betrag bei Reservierung fällig.

ARTIKEL 4: VOUCHER

Nach Zahlung des Rechnungsbetrags übersendet die Agentur Inspire Metz dem Reisegast einen Gutschein, den er dem Dienstleister bei der Ankunft aushändigt.

ARTIKEL 5: ANKUNFT

Der Reisegast muss sich am angegebenen Ort, dem Tag und zur Uhrzeit wie im Vertrag angegeben einfinden. Sollte er verhindert sein oder später eintreffen, verpflichtet er sich, die Agentur Metz Inspire davon in Kenntnis zu setzen.

ARTIKEL 6: ÄNDERUNG EINES WESENTLICHEN VERTRAGSBESTANDTEILS

6.1 Änderung durch den Reisegast:

Der Vertrag wurde für eine bestimmte Anzahl von Personen abgeschlossen. Im Falle einer Änderung dieser Anzahl behält sich die Agentur Inspire Metz das Recht vor, den Vertrag zu ändern oder zu kündigen. Der Reisegast kann ohne Zustimmung der Agentur Inspire Metz den Verlauf seines Aufenthaltes nicht ändern. Alle Leistungen werden auf Grundlage der vom Reisegast angegebenen Teilnehmerzahl abgerechnet.

Jeder Rücktritt vom Vertrag vor bis spätestens 7 volle Tage vor dem Termin des Leistungsbeginns berücksichtigt. Nach Ablauf dieser Frist kann kein Rücktritt mehr berücksichtigt werden. Bei Änderungen, die früher als 30 Tage vor Reiseantritt erfolgen, wird eine Gebühr von 8 € pro Buchung, bei Änderungen, die später als 30 Tage vor dem Pauschalpaket erfolgen, wird eine Gebühr von 13 € pro Buchung erhoben, vorbehaltlich des Einverständnisses des betreffenden Dienstleisters.

6.2 Änderung durch die Agentur Inspire Metz:

Sieht sich die Agentur Inspire Metz vor dem geplanten Leistungsbeginn gezwungen, eine Änderung an einem der wesentlichen Vertragsbestandteile vorzunehmen, kann der Reisegast unbeschadet einer Klage auf Wiedergutmachung eines eventuell erlittenen Schadens und nachdem er von der Agentur Inspire Metz auf jedem Wege darüber informiert wurde

- entweder seinen Vertrag kündigen und die gezahlten Beträge ohne Vertragsstrafe unverzüglich zurückerhalten,

- oder die von der Agentur Inspire Metz vorgeschlagene Änderung bzw. den Leistungsersatz akzeptieren, wobei ein Nachtrag zum Vertrag die vorgenommenen Änderungen fixiert, der von den Parteien zu unterzeichnen ist.

Ist die Ersatzleistung günstiger als die ursprünglich in Auftrag gegebene Leistung, wird der Mehrbetrag vor Leistungsbeginn an den Reisegast zurückerstattet.

ARTIKEL 7 - Verhinderung der Agentur Inspire Metz, die im Vertrag vorgesehenen Leistungen im Laufe der Ausführung zu erbringen

Sieht sich die Agentur Inspire Metz im Verlauf der Leistung nicht in der Lage, einen überwiegenden Teil der vertraglich vorgesehenen Leistungen zu erbringen, die einen erheblichen Prozentanteil des Betrages bilden, den der Reisegast in Vertragserfüllung geleistet hat, bietet die Agentur Metz Inspire unbeschadet einer Klage auf Wiedergutmachung eines eventuell erlittenen Schadens seitens des Reisegastes eine Ersatzleistung der vorgesehenen Leistung unter eventueller Übernahme der gesamten Mehrkosten an. Ist die vom Reisegast akzeptierte Leistung von minderer Qualität, erstattet die Agentur Inspire Metz die Preisdifferenz. Kann die Agentur Inspire Metz keine Ersatzleistung anbieten oder wird diese vom Reisegast abgelehnt, so verpflichtet sich die Agentur Inspire Metz, dem Reisegast die nicht erbrachten Leistungen anteilig vom Gesamtpreis zu erstatten.

ARTIKEL 8: VERTRAGSSTORNIERUNG

8.1 Auf Initiative des Reisegastes:

Jede Stornierung ist der Agentur Inspire Metz per Einschreiben mitzuteilen. Für jede Stornierung seitens des Reisegastes wird folgender Betrag abzüglich der Bearbeitungsgebühren von der Agentur Inspire Metz an diesen erstattet (sofern die Zahlungen zum Zeitpunkt der Buchung geleistet wurden):

- Stornierung länger als 30 Tage vor Leistungsbeginn: Es werden 10 % des Leistungsbetrags einbehalten.

- Stornierung zwischen dem 30. und dem 21. Tag einschließlich vor Leistungsbeginn: 25 % des Preises des Aufenthaltspaketes werden einbehalten. - Stornierung zwischen dem 20. und dem 8. Tag einschließlich vor Leistungsbeginn: 50 % des Aufenthaltspaketes werden einbehalten.

- Stornierung zwischen dem 7. und 2. Tag einschließlich vor Leistungsbeginn: 75 % des Aufenthaltspaketes werden einbehalten.

- Stornierung weniger als 2 Tage vor Leistungsbeginn: Abrechnung des Gesamtbetrags der Pro-forma-Rechnung. Bei Nichterscheinen des Reisegastes erfolgt keine Rückerstattung.

8.2 Auf Initiative der Agentur Inspire Metz:

Storniert die Agentur Inspire Metz die Leistung vor ihrem Beginn, muss sie den Reisegast in jeder Weise darüber informieren.

Unbeschadet einer Klage auf Wiedergutmachung eines eventuell erlittenen Schadens erhält der Reisegast die gezahlten Beträge vollständig erstattet und erhält eine Entschädigung, die mindestens der Vertragsstrafe entspricht, die ihm bei einer Stornierung auf seine Initiative an diesem Termin entstanden wäre. Diese Bestimmungen gelten nicht, wenn eine einvernehmliche Vereinbarung über eine von der Agentur Inspire Metz angebotene alternative Leistung seitens des Reisegastes angenommen wurde.

8.3 Besondere Bedingungen des Centre Pompidou-Metz:

- Jedes ausgestellte Ticket kann weder umgetauscht noch erstattet werden, außer im Falle einer Stornierung durch das Centre Pompidou-Metz. Die Gebühren für den Ticketkauf werden nicht erstattet.

- Tickets für die Buchung einer Führung im Centre Pompidou-Metz müssen spätestens 60 Tage vor dem Besuch erstellt werden. Diese Tickets können weder geändert noch erstattet werden.

ARTIKEL 9: VERZUGSSTRAFEN

Im Rahmen einer Leistung mit Führung wartet der Guide bis zu einer Stunde auf den Reisegast, der Besuch verkürzt sich um die der Verspätung entsprechende Zeit. Verlängert die Gruppe allerdings - in Abstimmung mit dem Guide und je nach dessen Kapazitäten - den ursprünglich festgelegten Zeitrahmen, werden die zusätzlichen Stunden grundsätzlich in Rechnung gestellt.

Nach einer Stunde Wartezeit und ohne Nachricht von der Gruppe endet die Bereitstellung des Guides und die Kosten für den gesamten Besuch werden fällig.

ARTIKEL 10: PREISE UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

- Die Preise der Agentur Inspire Metz berücksichtigen die am Tag der Buchungsanfrage geltende Mehrwertsteuer. Die Gruppentarife werden auf Anfrage erstellt und sind Gegenstand von Angeboten, die die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden. Konjunkturelle Schwankungen können zu Änderungen der Preise und Leistungen führen.

- Zahlungsmodalitäten:

- bar,
- per Bankscheck (außer Barschecks) ausgestellt auf die Agentur Agence Inspire Metz,
- französische Feriengutscheine (chèques-vacances),
- per Kreditkarte (vor Ort oder im Voraus),
- per Überweisung,
- Auftragscheine (Bon de commande) für Schulen, Gymnasien und französische Verwaltung werden angenommen.

- Bankgebühren im Zusammenhang mit der Zahlung von Rechnungen und Anzahlungen gehen zu Lasten des Reisegastes.

ARTIKEL 11: UNTERBRECHUNG DER LEISTUNG

Bei einer Unterbrechung der Leistung durch den Reisegast erfolgt keine Rückerstattung.

ARTIKEL 12: VERSICHERUNG

Der Reisegast ist für alle von ihm verursachten Schäden haftbar. Es wird ihm empfohlen, eine Haftpflichtversicherung abzuschließen.

ARTIKEL 13: HOTELS

- Die Preise enthalten Zimmermiete und Frühstück bzw. Halbpension oder Vollpension. Sofern nicht anders angegeben, sind keine Getränke zu den Mahlzeiten oder Extras inbegriffen.

- Bezieht ein Reisegast ein Zimmer für zwei Personen, wird ein Einzelzimmerzuschlag in Rechnung gestellt. - Die örtliche Aufenthaltsgebühr wird direkt vom Reisegast in der Unterbringung gezahlt.

ARTIKEL 14: WEITERE LEISTUNGEN

Die Sonderbedingungen für andere Aufenthalte werden von der Agentur Inspire Metz mit dem Angebot und der Beschreibung der Leistung übermittelt. Eine unzureichende Teilnehmerzahl kann für bestimmte Leistungsarten ein rechtskräftiger Grund zur Stornierung sein. In diesem Fall erstattet die Agentur Inspire Metz den gezahlten Gesamtbetrag komplett zurück. Dieser Fall kann jedoch nur bis 21 Tage vor dem Leistungsbeginn eintreten.

ARTIKEL 15: STREITSACHEN

- Alle Beschwerden über eine Leistung sind bei der Agentur Inspire Metz schriftlich innerhalb von 3 Tagen nach Beginn der Leistung einzureichen. Bei Streitfällen über die Anwendung der vorliegenden Geschäftsbedingungen sind die zuständigen Gerichte zuständig.

- Die Agentur Inspire Metz hat die Berufshaftpflichtversicherung mit der Versicherungsnr. 10133416104 bei der Axa Christian Bret, Generalagentur, 34 avenue André-Malraux, 57000 METZ sowie eine finanzielle Garantie in Höhe von 30 000 € bei GROUPE ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, Frankreich abgeschlossen.

- Pauschalentschädigung für Eintreibungskosten: Jedes Schuldnerunternehmen, das eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist begleicht, hat seinem Gläubiger einen Pauschalbetrag für Eintreibungskosten zu zahlen. Diese Entschädigung, die dem Handelsgesetzbuch unterliegende Transaktionen vorbehalten sind, beträgt 40 € (Entschädigung unterliegt nicht der Mehrwertsteuer).

ARTIKEL 16: SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

- Personenbezogene Daten, die der Reisegast mitgeteilt hat, werden vom Empfangsservice der Agentur Inspire Metz als Datenverantwortlicher zum Zweck der Organisation geführter Besichtigungen, halben Tage oder Pauschalreisen mit und ohne Unterkunft verarbeitet.

- Die Daten werden in einer Customer Relationship Management-Datenbank verwaltet und 5 Jahre nach Beendigung der Geschäftsbeziehung aufbewahrt. Daten, die den Nachweis eines Anspruchs oder eines Vertrags ermöglichen und Daten, die unter Einhaltung einer gesetzlichen Verpflichtung (insbesondere gemäß Handelsgesetz, Zivilgesetzbuch oder Verbrauchergesetz) aufbewahrt werden müssen, können länger aufbewahrt und gemäß geltendem Recht archiviert werden.

- Die gesammelten Informationen werden nicht an Dritte, abgesehen von den Anbietern der bestellten Dienstleistungen, weitergegeben.

- In Übereinstimmung mit dem Datenschutzgesetz "Informatique et Libertés" vom 6. Januar 1978, geändert am 7. Oktober 2016, und den Allgemeinen Datenschutzbestimmungen vom 25. Mai 2018, hat der Reisegast ein Recht auf Zugang, Berichtigung, Änderung, Widerspruch, Beschränkung der Verarbeitung, Löschung und Übertragbarkeit der Daten, die er der Agentur Inspire Metz zur Verfügung gestellt hat. Wünscht der Reisegast, von seinen Rechten Gebrauch zu machen, kann er einen Antrag unter Angabe seines Vor- und Nachnamens, seiner Anschrift und unter Übersendung einer Kopie der Vorder- und Rückseite seines Ausweises stellen, per E-Mail an reservation@inspire-metz.com oder per Post an die Adresse **Agence Inspire Metz - Traitement des DCP - 2 place d'Armes J-F Blondel CS 80367 Metz cedex 1.**

Stand: 18.09.2019.

Diese Bedingungen unterliegen gesetzlichen Änderungen. Bitte informieren Sie sich auf der Internetseite www.tourisme-metz.com/fr/forfaits-courts-sejours-pour-groupes.html oder wenden Sie sich unter **+33 (0)3 8739 0102** an uns.

INFORMATIONSFORMULAR FÜR VERTRÄGE

Die Ihnen angebotene Kombination von Reiseleistungen ist im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302 und des Artikels L.211 des Fremdenverkehrsgesetzes eine Pauschalreise.

Sie kommen daher in den Genuss aller Rechte, die die Europäische Union für Pauschalreisen gewährt, wie sie im Fremdenverkehrsgesetz festgelegt sind. Die Agentur Inspire Metz ist vollständig für die ordnungsgemäße Ausführung des gesamten Pauschalangebots verantwortlich.

Darüber hinaus verfügt die Agentur Inspire Metz nach den gesetzlichen Vorschriften über einen Schutz, um Ihre Zahlungen zu erstatten und, falls der Transport im Pauschalpaket enthalten ist, Ihre Rückführung im Falle ihrer Zahlungsunfähigkeit sicherzustellen.

Grundrechte gem. Richtlinie (EU) 2015/2302, umgesetzt im Fremdenverkehrsgesetz:

- ▶ Die Reisenden erhalten vor Abschluss des Pauschalreisevertrages alle wesentlichen Informationen zum Pauschalangebot.
- ▶ Der Veranstalter und der Reiseveranstalter sind für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag enthaltenen Reiseleistungen verantwortlich.
- ▶ Die Reisenden erhalten eine Notfalltelefonnummer oder Kontaktdaten für eine Kontaktaufnahme mit dem Veranstalter oder Reiseveranstalter.
- ▶ Die Reisenden können ihr Pauschalpaket nach einer angemessenen Vorankündigungsfrist und möglicherweise gegen eine zusätzliche Gebühr auf eine andere Person übertragen.
- ▶ Der Preis des Pauschalpakets kann nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (z. B. Kraftstoffpreise) steigen und wenn diese Möglichkeit im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist. Er kann keinesfalls später als zwanzig Tage vor dem Beginn der Pauschalreise geändert werden. Übersteigt die Preiserhöhung 8% des Pauschalpreises, kann der Reisende den Vertrag auflösen. Behält sich der Veranstalter das Recht vor, den Preis zu erhöhen, hat der Reisende Anspruch auf eine Preisminderung, wenn die entsprechenden Kosten fallen.
- ▶ Die Reisenden können den Vertrag ohne Zahlung einer Bearbeitungsgebühr kündigen und erhalten eine vollständige Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen, wenn sich einer der wesentlichen Bestandteile des Pauschalpakets - abgesehen vom Preis - in bedeutendem Umfang ändert. Wenn der für das Pauschalpaket Verantwortliche vor Beginn der Pauschalreise diese storniert, können die Reisenden gegebenenfalls eine Erstattung und eine Entschädigung erhalten.
- ▶ Die Reisenden können den Vertrag unter außergewöhnlichen Umständen ohne Zahlung einer Bearbeitungsgebühr vor Beginn der Pauschalreise auflösen, z. B. wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme vorliegen, die sich wahrscheinlich auf die Pauschalreise auswirken.
- ▶ Darüber hinaus können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise den Vertrag gegen Zahlung angemessener und nachweisbarer Bearbeitungsgebühren kündigen.
- ▶ Wenn nach dem Beginn der Pauschalreise wichtige Bestandteile des Pauschalangebots nicht wie geplant bereitgestellt werden können, müssen den Reisenden andere entsprechende Leistungen ohne Aufpreis angeboten werden. Reisende können den Vertrag ohne Zahlung einer Bearbeitungsgebühr auflösen, wenn die Leistungen nicht vertragsgemäß erbracht werden, die Ausführung des Pauschalangebots erheblich beeinträchtigt wird und der Veranstalter das Problem nicht behebt.
- ▶ Die Reisenden haben auch Anspruch auf einen Preisnachlass und/oder eine Entschädigung bei Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung der Reiseleistungen.
- ▶ Der Veranstalter oder Reiseveranstalter muss Hilfe leisten, wenn der Reisende in Schwierigkeiten gerät.

Im Falle der Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters oder des Reiseveranstalters werden die gezahlten Beträge erstattet. Wird der Veranstalter oder der Reiseveranstalter nach dem Beginn der Pauschalreise zahlungsunfähig und ist der Transport im Paket enthalten, ist die Rückführung der Reisenden garantiert. Die Agentur Inspire Metz hat bei GROUPE ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION einen Insolvenzschutz (Finanzgarantie) in Höhe von 30 000 € abgeschlossen. Reisende können sich an diese Organisation wenden, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der Agentur Inspire Metz verweigert werden, und zwar per Post: 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, Frankreich, telefonisch unter 00 33 (0)1 49 31 31 31, über ein Kontaktformular unter dem Link <https://www.groupama.fr/envoyer-un-message-a-un-conseiller-particuliers.html>

Website, auf der die in nationales Recht umgesetzte Richtlinie (EU) 2015/2302 eingesehen werden kann: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete.2018/3/1/ECO11801883A/jo/texte>

Stand: 18.09.2019