

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Präambel:

Artikel 1.1 Bezeichnung des Verkäufers

Gemeinschaftliches Fremdenverkehrsamt Menton Riviera & Merveilles, Staatliches Industrie- und Handelsunternehmen, eingetragen unter der Nummer 82512484500017, mit Sitz an der Adresse 8 Avenue Boyer, 06500 Menton

Eingetragen im französischen Register der Reise- und Aufenthaltsveranstalter: IM006180003

Finanzieller Garantiegeber: APST, 15 AVENUE CARNOT, 75017 PARIS

Berufshaftpflichtversicherung: SMACL ASSURANCES, 141 AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9

Nachstehend als "das Fremdenverkehrsamt" bezeichnet

Artikel 1.2. Begriffsbestimmungen

Pauschalreise: Gemäß Artikel L.211-2 des französischen Tourismusgesetzbuches ist eine Pauschalreise die Kombination von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reisedienstleistungen für die Zwecke derselben Reise oder eines Urlaubsaufenthalts von mehr als vierundzwanzig Stunden oder einschließlich einer Nacht, sofern folgende Kriterien erfüllt sind:

1° Diese Dienstleistungen werden, auch auf Wunsch des Reisenden oder nach seiner Wahl, von einem einzigen Unternehmer kombiniert, bevor ein einziger Vertrag über sämtliche dieser Dienstleistungen abgeschlossen wird.

2° Unabhängig davon, ob separate Verträge mit den jeweiligen Erbringern der Reiseleistungen geschlossen werden, wenn diese Leistungen a) in einer einzigen Vertriebsstelle gekauft und ausgewählt werden, bevor der Reisende der Zahlung zustimmt b) oder wenn sie zu einem Pauschal- oder Gesamtpreis angeboten, verkauft oder in Rechnung gestellt werden c) oder sie unter der Bezeichnung "Pauschalreise" oder einer ähnlichen Bezeichnung beworben oder verkauft werden d) oder sie nach Abschluss eines Vertrags, in dem der Unternehmer den Reisenden dazu berechtigt, eine Auswahl unter verschiedenen Arten von Reiseleistungen zu treffen, zusammengestellt werden e) oder bei einzelnen Unternehmen über verbundene Online-Reservierungsverfahren erworben werden, bei denen der Name des Reisenden, die Zahlungsmodalitäten und die E-Mail-Adresse von dem Unternehmer, mit dem der erste Vertrag geschlossen wurde, an einen oder mehrere andere Unternehmer übermittelt werden und ein Vertrag mit Letztgenanntem/n spätestens vierundzwanzig Stunden nach der Bestätigung der Reservierung der ersten Reisedienstleistung abgeschlossen wird.

Paket: Ein Paket im Sinne dieser allgemeinen Verkaufsbedingungen besteht aus der Kombination von mindestens zwei Reisedienstleistungen oder touristischen Dienstleistungen.

Touristische Bruttoaktivität: alle Reisedienstleistungen oder touristischen Dienstleistungen im Sinne des französischen Tourismusgesetzbuches, die einzeln verkauft werden.

Artikel 1.3 Gegenstand

Gegenstand dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen der Vermarktung von touristischen Leistungen, die das Fremdenverkehrsamt oder Service-Partner direkt an Personen erbringen, die als Verbraucher oder Nichtfachleute im Sinne des Verbraucherschutzgesetzbuches oder als Reisende im Sinne des Tourismusgesetzbuches gelten und die Rechtsfähigkeit zum Vertragsabschluss haben (nachstehend als "der/die Kunde/n" bezeichnet).

Artikel 2 - Allgemeine Bestimmungen

2-1 Diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen gelten ab 23.06.2021 und sind anwendbar, sofern nichts anderes vereinbart ist.

2-2 Die Tatsache, dass sich das Fremdenverkehrsamt zu einem bestimmten Zeitpunkt nicht auf eine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Verkaufsbedingungen beruft, kann nicht als ein Verzicht seitens des Fremdenverkehrsamts interpretiert werden, sich später auf irgendeine dieser Bestimmungen zu berufen.

2-3 Sollte eine der Bestimmungen der Allgemeinen Verkaufsbedingungen für nichtig oder unwirksam erklärt werden, gilt diese Bestimmung als nicht geschrieben, ohne dass die Gültigkeit der anderen Bestimmungen berührt wird, außer wenn die als nichtig oder unwirksam erklärte Bestimmung von grundlegender und entscheidender Bedeutung ist.

2-4 Für das Angebot und die Erbringung der Dienstleistungen gelten außerdem, gemäß mit diesen Allgemeinen Verkaufsbedingungen identischen Modalitäten,

die auf der Leistungsbeschreibung und auf der Reservierungsbestätigung aufgeführten spezifischen Bedingungen der Partner. Der Kauf und/oder die Reservierung bedeutet die Annahme der spezifischen Bedingungen der Partner.

2-5 Allgemeine Verkaufsbedingungen über den Verkauf von Leistungen über die Internetseite Das Fremdenverkehrsamt verkauft über seine Internetseite unterschiedliche, individuelle, den Privatkunden vorbehaltene Leistungen, die den vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen unterliegen. Die Bestellung von Leistungen ist einzig den Kunden vorbehalten, die zuvor die Allgemeinen Verkaufsbedingungen vollständig zur Kenntnis genommen und angenommen haben, indem sie beim Kästchen ein Häkchen gesetzt oder auf den dafür auf der Internetseite vorgesehenen Hyperlink geklickt haben. Ohne eine solche Annahme ist die Fortsetzung des Bestellvorgangs technisch nicht möglich. Der Kunde muss mindestens 18 Jahre alt sein, über die Rechtsfähigkeit zum Vertragsabschluss verfügen und diese Webseite gemäß den Allgemeinen Verkaufsbedingungen verwenden. Außer in Fällen von Betrug, über die es dem Kunden obliegt, den Nachweis zu erbringen, ist der Kunde finanziell für seine Handlungen auf der Internetseite verantwortlich, insbesondere für die Verwendung seines Nutzernamens und seines Passworts. Der Kunde garantiert außerdem die Richtigkeit und Geneuigkeit der auf der Internetseite gelieferten, ihn betreffenden Informationen. Jegliche betrügerische oder als betrügerisch beurteilte Verwendung der Internetseite, die gegen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, rechtfertigt, dass dem Nutzer der Zugriff auf die von den Partnern angebotenen Leistungen oder andere Funktionalitäten der Internetseite jederzeit verweigert werden kann.

Artikel 3 – Vorvertragliche Informationen

Der Kunde erklärt, vor der Aufgabe seiner Bestellung und/oder dem Vertragsabschluss auf lesbare und verständliche Art Kenntnis von den vorliegenden allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen und alle in Artikel L. 221-5 des französischen Verbrauchergesetzbuches und in Artikel R. 211-4 des französischen Tourismusgesetzbuches aufgelisteten Informationen erhalten zu haben. Der Kunde bestätigt hiermit zudem, Kenntnis vom Formular erhalten zu haben, das auf das Dekret vom 1. März 2018 zurückgeht, in dem "das Muster des Informationsformulars für den Verkauf von Reisen und Aufhalten festgesetzt wird".

Artikel 4 – Vertragsabschluss

4-1 Es wird darauf hingewiesen, dass jegliche Bestellung einer oder mehrerer durch das Fremdenverkehrsamt angebotenen Leistungen die uneingeschränkte und vorbehaltlose Anerkennung seitens des Kunden der vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen bedeutet, die entweder am Schalter des Fremdenverkehrsamts oder auf den Seiten des Internetauftritts des Fremdenverkehrsamts einsehbar sind.

4-2 Reservierungsmodalitäten

Die Reservierung der durch das Fremdenverkehrsamt angebotenen Leistungen kann entweder am Schalter des Fremdenverkehrsamts oder über die Internetseite durchgeführt werden.

4-2-1 Die Beschreibungen und Fotografien der durch das Fremdenverkehrsamt referenzierten Leistungen, die auf der Webseite zu finden sind, dienen ausschließlich einem informativen Zweck, dessen Inhalt dem Leistungserbringer entsprechend unterschiedlich sein kann. Falls der Kunde der Meinung ist, nicht ausreichend über die Merkmale der Leistungen, die er bestellen möchte, informiert zu sein, kann er im Vorfeld jeglicher Bestimmungserteilung beim Fremdenverkehrsamt um Zusatzinformationen über diese Leistungen ersuchen. Durch die Bestimmungserteilung erkennt der Kunde ausdrücklich an, alle gewünschten Informationen über die Natur und die Merkmale der bestellten Leistungen erhalten zu haben.

4-2-2 Der Leistungsvertrag gilt als verbindlich und endgültig abgeschlossen, wenn der Kunde die Seite seiner Reservierung auf der Internetseite bestätigt hat, auf der die Zusammenfassung der bestellten Leistungen aufgeführt ist, und der Kunde die Zahlung des Gesamtpreises der bestellten Leistungen vorgenommen hat. Solange diese Bedingungen nicht erfüllt sind, gilt der Leistungsvertrag als nicht abgeschlossen und ist das Fremdenverkehrsamt nicht dazu verpflichtet, die bestellten Leistungen zu erbringen. Sobald der Leistungsvertrag rechtsgültig zustande gekommen ist, können an diesem Vertrag durch den Kunden keine Änderungen oder Stornierungen mehr vorgenommen werden, vorbehaltlich der Inanspruchnahme seines Widerrufsrechts unter den nachstehend in Artikel 2-4 festgelegten Bedingungen oder einer Vereinbarung der Parteien.

Article 5 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Artikel L. 221-28 des französischen Verbrauchergesetzes bestimmt, dass das Widerrufsrecht im Rahmen von Verträgen für Unterkunftsleistungen ausschließlich bei der Unterbringung in Residenzunterkünften, Gütertransport-, Autovermietungs-, Verpflegungs- oder Freizeitleistungen, die an einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum erbracht werden müssen, in Anspruch genommen werden kann. Der Artikel L. 221-2 des französischen Verbrauchergesetzes schließt diese Möglichkeit außerdem für den Personentransportbereich und touristische

Pauschalreisen aus. Das Fremdenverkehrsamt macht von der Möglichkeit des Ausschlusses des Widerrufsrechts Gebrauch und erklärt, dass der Kunde bezüglich aller Leistungen, die in den Anwendungsbereich des Artikels L. 221-28 oder L. 221-2 des französischen Verbrauchergesetzes fallen, über kein Widerrufsrecht verfügt.

Article 6 - Preise

6-1 Sofern auf der Internetseite nichts Gegenteiliges vermerkt ist, werden die auf der Webseite des Fremdenverkehrsamtes angegebenen Preise in Euro, inklusive der Mehrwertsteuer, angezeigt. Von den lokalen Behörden können vor Ort zahlbare lokale Zusatzsteuern (Touristenabgabe, Kurtaxe usw.) erhoben werden, die zu Lasten des Kunden gehen. Der Preis umfasst die in der Leistungsbeschreibung und im Vertrag angegebenen Elemente. Sofern nicht anders im Vertrag festgelegt, umfasst der Preis weder den Vor- und Nachlauf noch den Einzelzimmerzuschlag, den Transport vor Ort, freiwillige Versicherungen und persönliche Ausgaben. Das Fremdenverkehrsamt behält sich das Recht vor, den Preis seiner Leistungen jederzeit in Absprache mit dem Dienstleister vor der Reservierung zu ändern.

6-2 Zahlung Bezüglich der Reservierung von Tickets, Produkten, touristischen Dienstleistungen und Paketen erfolgt die Zahlung der bestellten Leistungen in voller Höhe zum Zeitpunkt der Reservierung ohne Kurtaxe, die entsprechend den eigenen Bedingungen der Beherbergungseinrichtung bei der An- oder Abreise direkt beim Dienstleister zu zahlen ist.

6-3 Besondere, den Reservierungsmodalitäten entsprechende Bestimmungen:

6-3-1 Hinsichtlich der am Schalter des Empfangs- und Informationsservice des Gemeinschaftlichen Fremdenverkehrsamts Menton Riviera & Merveilles sis 8 Avenue Boyer – Palais de l'Europe – 06 500 MENTON vorgenommenen Reservierungen entspricht der Preis den festgelegten Leistungen und den Leistungsbeschreibungen in den am Schalter des Fremdenverkehrsamts zur Verfügung stehenden Dokumenten. Die Zahlung der bestellten Leistungen kann per Bankkarte, in bar oder per Scheck erfolgen.

6-3-2 Hinsichtlich der über die Internetseite vorgenommenen Reservierungen entsprechen die Preise den festgelegten Leistungen und den Leistungsbeschreibungen auf der Internetseite. Im Falle einer Änderung entspricht der angewandte Preis dem am Eintragungsdatum der Seite "Einkaufskorb" der Internetseite geltenden Preis. Die auf der Internetseite zu findenden Preise können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden, wobei sich diese Änderungen jedoch nicht rückwirkend auf bereits angenommene Reservierungen anwenden lassen. Die Kurtaxe ist nicht inbegriffen und muss der Anzahl der Personen und der reservierten Nächte entsprechend an den Dienstleister gezahlt werden. Die Zahlung der über die Internetseite bestellten Leistungen erfolgt per Kreditkarte (die Karten der Carte-Bleue-Netzwerke, Visa, Eurocard/Mastercard werden akzeptiert) über ein gesichertes Zahlungssystem.

6-4 Das Fremdenverkehrsamt verpflichtet sich zur Anwendung der zum Zeitpunkt der Reservierung angegebenen gültigen Tarife, behält sich jedoch das Recht vor, unter im vorliegenden Artikel festgelegten Bedingungen einseitig Änderungen an seinen Preisen vorzunehmen. Gemäß Artikel L. 211-12 des französischen Tourismusgesetzbuchs kann der Preis nach Bestätigung der Reservierung daher nach oben oder unten geändert werden, um die Entwicklung der folgenden Kriterien zu berücksichtigen: 1° Des Personenbeförderungspreises aufgrund der Kosten für Treibstoff oder anderer Energieträger; 2° Der Höhe der im Vertrag inbegriffenen Steuern oder Abgaben, die von

einem Dritten erhoben werden, der nicht direkt an der Ausführung des Vertrags beteiligt ist, auf die Reisedienstleistungen, einschließlich der Touristenabgaben, Landegebühren, Ein- oder Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen; 3° Der Wechselkurse in Zusammenhang mit dem Vertrag. Über die eventuelle Anwendung einer Preiserhöhung in Anwendung des vorstehenden Absatzes wird der Kunde spätestens zwanzig Tage vor dem Beginn der Leistungen auf klare und verständliche Art und Weise zusammen mit einer Begründung und einer Berechnung auf einem dauerhaften Datenträger unterrichtet. Umgekehrt hat der Kunde das Recht auf eine Preisminderung, die jeglichem unter Punkt 1°, 2° und 3° aufgeführten, nach dem Vertragsabschluss und vor dem Beginn der Reise oder des Aufenthalts zu verzeichnenden Kostenrückgang entspricht. Bei einer Preisminderung hat der Veranstalter oder Vermittler Anspruch auf Abzug seiner realen Verwaltungsausgaben vom dem Reisenden geschuldeten Erstattungsbetrag. Auf Anfrage des Reisenden erbringt der Veranstalter oder Vermittler den Nachweis über diese Verwaltungsausgaben. Sollte die Preiserhöhung 8 % des Gesamtpreises der Pauschalreise oder der Reiseleistung überschreiten, kann der Reisende sein Einverständnis mit der angebotenen Änderung erklären oder ohne Zahlung von Stornogebühren die Auflösung des Vertrags fordern und eine Erstattung für alle bereits ausgeführten Zahlungen erhalten.

Article 7- Konditionen der Leistungserbringung

7-1 Die Dauer jeder Leistung entspricht der am Schalter des Fremdenverkehrsamts oder auf der Internetseite festgelegten Dauer. Der Kunde kann unter keinen Umständen irgendein Recht auf Verbleib in den Räumen nach Beendigung der Leistung beanspruchen. Für die erfolgreiche Erbringung bestimmter Leistungen muss der Kunde am vereinbarten Tag und zur festgelegten Uhrzeit erscheinen oder direkt Kontakt zum Dienstleister aufnehmen.

7-2 Besondere, den bestellten Leistungen entsprechende Bestimmungen

7-2-1 Touristische Bruttoaktivitäten, touristische Pakete und Pauschalangebote:

Die angegebenen Zeiten sind einzuhalten, um die reibungslose Abwicklung der Leistung zu gewährleisten. Bei einer Verspätung und ohne Nennung der Anreiseuhrzeit seitens des Kunden hängt die Gewährleistung der Reservierung vom Ermessen des Dienstleisters ab. Im Falle einer Verpflichtung durch den Dienstleister, nicht auf verspätete Kunden zu warten, wird dem Kunden die Verschiebung der Aktivität angeboten. Falls kein Ersatzdatum gefunden werden kann, haftet der Kunde für seine Verspätung, und eine Vertragsstrafe in Höhe von 100% des Leistungsbetrags wird in Rechnung gestellt. In manchen Fällen können bestimmte von den Dienstleistern angebotene und in der auf der Webseite zu findenden Beschreibung aufgeführte Aktivitäten ausfallen, etwa aus klimatischen Gründen im Falle unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände oder wenn die Anzahl der für die Ausführung der Aktivität erforderlichen Teilnehmer nicht erreicht wird. Die Stornierung irgendeiner Aktivität aufgrund eines Falls außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände oder aufgrund des Verhaltens eines außenstehenden Dritten kann auf keinen Fall zu irgendeinem Anspruch auf Schadensersatz zugunsten des Kunden durch das Fremdenverkehrsamt führen.

7-2-2 Ticketverkauf:

Das Bestätigungsdokument ist bei Ihrer Anreise beim Dienstleister vorzulegen. HINWEIS: Bitte informieren Sie sich über die Öffnungstage und -zeiten der Einrichtungen. Die bestellten Tickets werden nicht per Post zugesandt, außer in für bestimmte Dienstleister spezifischen Fällen. In diesem Fall wird in der Produktbeschreibung und auf der Reservierung festgelegt, dass das oder die Ticket/s

an die Lieferadresse zugestellt wird/werden, die der Nutzer bei der Bestellung angegeben hat. Die bei der Bestellung angegebenen Lieferfristen sind durchschnittliche Lieferzeiten, die den Bearbeitungsfristen und Lieferungen in das metropolitanische Frankreich oder ins Ausland entsprechen. Sollte die Lieferung der Tickets durch einen Irrtum des Nutzers bei der Eingabe seiner Kontaktdaten oder dadurch unmöglich gemacht werden, dass der Letztgenannte das Vorhandensein einer Gegensprechanlage oder eines Zugangscodes nicht angegeben hat, haften weder der/die betroffene/n Dienstleister noch das Fremdenverkehrsamt.

7-2-3 Produkte des Gemeinschaftlichen Fremdenverkehrsamtes Menton Riviera & Merveilles:

Vorbehaltlich anders lautender, mit dem Fremdenverkehrsamt vereinbarter spezifischer Bestimmungen, befindet sich der Treffpunkt für die begleiteten Exkursionen im Empfangsbüro des Gemeinschaftlichen Fremdenverkehrsamtes Menton Riviera & Merveilles – 8 Avenue Boyer – Palais de l'Europe in Menton. Ist dies nicht der Fall, wird der Treffpunkt im Informationsblatt der Exkursionen und in der Bestellzusammenfassung angegeben. Die Besichtigungen richten sich nach den Öffnungstagen und -zeiten der verschiedenen Kulturdenkmäler, Museen und Einrichtungen. Im Falle einer vom Fremdenverkehrsamt verschuldeten Stornierung, falls das Fremdenverkehrsamt vor dem Beginn der Leistung eine ihrer Exkursionen absagt, muss das Fremdenverkehrsamt den Kunden unter allen Umständen darüber unterrichten. Dem Kunden werden die Kosten, unbeschadet eines möglichen Schadensersatzanspruchs, gemäß den Bestimmungen in Artikel 11 zurückerstattet. Diese Bestimmungen gelten nicht, wenn eine gütliche Einigung dahingehend abgeschlossen wird, dass der Kunde eine andere, vom Fremdenverkehrsamt angebotene Exkursion annimmt.

Artikel 8 – Ergänzungen und Änderungen durch den Kunden

Jegliche in der Pauschalreise nicht vorgesehene Leistung muss vor Ort bezahlt werden. Der Kunde kann ohne vorherige Zustimmung des Fremdenverkehrsamts keine Änderung am Ablauf seines Aufenthalts vornehmen. Die Kosten für nicht angenommene Änderungen gehen vollständig zu Lasten des Kunden. Im Falle der Nichtnutzung werden die Gutscheine nicht rückerstattet.

Artikel 9 – Vertragsabtretung durch den Kunden

Der Kunde kann seinen Vertrag an einen Zessionar abtreten, der zur Durchführung der Leistung dieselben Bedingungen erfüllt wie der Kunde. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, das Fremdenverkehrsamt spätestens 7 Tage vor dem Beginn der Leistung durch ein Einschreiben mit Rückschein über seine Entscheidung zu unterrichten. Die Übertragung des Vertrags erfolgt zum Selbstkostenpreis. Der Zedent und der Zessionar sind gegenüber dem Verkäufer solidarisch haftbar für die Zahlung des Restbetrags sowie der Mehrkosten, die eventuell durch diese Abtretung entstehen.

Artikel 10 - Änderung eines wesentlichen Vertragsbestandteils durch das Fremdenverkehrsamt

Sieht sich das Fremdenverkehrsamt vor dem vorgesehenen Datum des Beginns der Leistung gezwungen, ein wesentliches Element des Vertrags zu ändern, kann der Kunde, unbeschadet eines möglichen Schadensersatzanspruchs, und, nachdem er davon unter allen Umständen durch das Fremdenverkehrsamt unterrichtet worden ist: • entweder seinen Vertrag kündigen und ohne Vertragsstrafe die sofortige Erstattung der bereits gezahlten Beträge erhalten. • oder sein

Einverständnis mit der Änderung oder der vom Fremdenverkehrsamt angebotenen Ersatzleistungen erklären, wobei die Parteien einen Vertragsnachtrag vereinbaren, aus dem die durchgeführten Änderungen hervorgehen. Falls die Ersatzleistung günstiger als die bestellte Leistung ist, wird der zuviel eingemommene Betrag dem Kunden vor dem Beginn der Leistung erstattet.

Artikel 11 - Stornierung durch den Kunden

Über jegliche vollständige oder teilweise Stornierung einer Leistung müssen das Fremdenverkehrsamt und der Dienstleister in schriftlicher Form (entweder per E-Mail oder Post) unter Angabe der Reservierungsnummer unterrichtet werden. Im Falle einer vollständigen oder teilweisen Stornierung durch den Kunden wendet das Fremdenverkehrsamt von Rechts wegen dem Kunden gegenüber unter den nachstehend festgelegten Bedingungen Vertragsstrafen an:

- Falls die vollständige oder teilweise Stornierung mindestens 48 Stunden vor dem Beginn einer Leistung (die berücksichtigte Uhrzeit wird dem für die Anreise vorgesehenen Tag entsprechend festgelegt) erfolgt, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 8% des Preises inkl. MwSt. der stornierten Leistung erhoben, bevor die Rückerstattung der stornierten Leistung an den Kunden erfolgt, vorbehaltlich anders lautender, in der Beschreibung des Dienstleisters und auf der Reservierungsbestätigung festgelegter spezifischer Bedingungen.
- Falls die vollständige oder teilweise Stornierung innerhalb von 48 Stunden vor dem Beginn der Leistung erfolgt, wird im Stornierungsfall oder bei Nichterscheinen des Kunden keine Rückerstattung vorgenommen.
- Falls eine Last-Minute-Reservierung durchgeführt wird (innerhalb von 48 Stunden vor dem Anreisedatum), wird keine Rückerstattung vorgenommen. Falls der Kunde seine Reservierung nicht storniert oder bei einem Dienstleister nicht erschienen ist, wird im Stornierungsfall oder bei Nichterscheinen des Kunden keine Rückerstattung vorgenommen (No-Show-Rechnung = nicht angereist). Sofern auf der Webseite vor der Reservierung keine besonderen Bestimmungen angegeben sind, fallen durch jegliche Änderung (Änderung des Abreise- oder Rückkehrdatums, Uhrzeiten usw.) oder jegliche Stornierung seitens des Nutzers, außer unter außergewöhnlichen und unvermeidbaren Umständen und sofern keine für den betroffenen Dienstleister günstigere Vereinbarung vorliegt, Kosten in Höhe von 100 % des Preises der Leistung an. Diese Kündigungskosten werden nicht fällig, wenn der Vertrag infolge außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände gekündigt wird, die am Ort des Reiseziels oder in der unmittelbaren Nähe dieses Ortes auftreten und sich erheblich auf die Vertragsausführung auswirken. Das Fremdenverkehrsamt nimmt in diesem Fall die vollständige Rückerstattung der durchgeführten Zahlungen vor, doch ohne dass dadurch zusätzliche Schadensersatzansprüche entstehen.

Artikel 12 – Stornierung durch das Fremdenverkehrsamt oder den Dienstleister

12-1 Falls das Fremdenverkehrsamt oder der Dienstleister die Leistung vor dem Beginn der Leistung storniert, muss das Fremdenverkehrsamt bzw. der Dienstleister den Kunden davon per Post oder E-Mail unterrichten. Der Kunde, unbeschadet eines möglichen Schadensersatzanspruchs, erhält sofort eine Rückerstattung und zudem eine Entschädigung, die der Vertragsstrafe entspricht, die ihm entstanden wäre, wenn die Stornierung wie in Artikel 11 der vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen festgelegt an diesem Datum durch ihn erfolgt wäre. Diese Bestimmungen gelten nicht, wenn eine gütliche Einigung abgeschlossen wird, deren Gegenstand in der Annahme

einer vom Dienstleister oder Fremdenverkehrsamt angebotenen Ersatzleistung durch den Kunden besteht.

12-2 Das Fremdenverkehrsamt ist jedoch nicht zur Leistung eines zusätzlichen Schadensersatzes verpflichtet, wenn die Kündigung des Vertrags in den folgenden beiden Fällen erfolgt: 1) Die Anzahl der für die Leistung registrierten Personen liegt unter der in der Beschreibung der Leistung festgelegten Mindestanzahl. In diesem Fall unterrichtet der Dienstleister oder das Fremdenverkehrsamt den Kunden per E-Mail oder Post innerhalb der in der Beschreibung festgelegten Frist von der Kündigung des Vertrags. 2) Der Dienstleister oder das Fremdenverkehrsamt aufgrund außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände an der Erbringung der Leistung gehindert ist. In diesem Fall unterrichtet der Dienstleister oder das Fremdenverkehrsamt den Kunden per Post oder in jeglicher schriftlicher Form schnellstmöglich von der Kündigung der Leistung.

Artikel 13 – Haftung

13-1 Das Fremdenverkehrsamt, das einem Kunden Leistungen anbietet, ist der einzige Ansprechpartner dieses Kunden und haftet gegenüber dem Kunden für die Ausführung der bestellten Leistungen und der aus den vorliegenden Verkaufsbedingungen entstehenden Verpflichtungen. Neben dem Verkauf seiner Boutique-Produkte und der Leistungen, die es selbst durchführt, haftet das Fremdenverkehrsamt demnach von Rechts wegen für die im Rahmen der vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen vereinbarten touristischen Leistungen.

13-2 Die Programme des Fremdenverkehrsamts richten sich nach den Öffnungstagen und -zeiten der verschiedenen Kulturdenkmäler, Museen und Einrichtungen.

13-3 Das Fremdenverkehrsamt kann jedoch von seiner Haftung ganz oder teilweise ausgeschlossen werden, wenn es den Nachweis erbringt, dass der Schaden entweder dem Kunden, einem an der im Vertrag enthaltenen Erbringung der Reiseleistungen nicht beteiligten Dritten oder außergewöhnlichen und unvermeidbaren Umständen zuzuschreiben ist.

13-4 Gemäß Artikel L 211-17, IV des französischen Tourismusgesetzbuchs wird der Betrag der eventuellen Schadensersatzleistungen, zu deren Zahlung das Fremdenverkehrsamt gegenüber dem Kunden aus welchem Grund auch immer verpflichtet wäre, auf das Dreifache des Gesamtpreises ohne Steuer der Leistungen beschränkt, mit Ausnahme von Personenschäden und absichtlich oder fahrlässig verursachten Schäden.

13-5 Das Fremdenverkehrsamt haftet unter keinen Umständen im Fall der Nutzung dieser Verträge durch Dritte oder zu anderen als touristischen Zwecken.

Artikel 14 – Gesetzliche Konformitätsgarantie

14-1 Das Fremdenverkehrsamt ist der einzige Garant für die Vertragskonformität der Leistungen. Der nicht professionelle Kunde oder Verbraucherkunde kann daher einen Antrag im Rahmen der in den Artikeln L. 217-11 ff. des französischen Verbrauchergesetzbuchs und den Artikeln 1641 ff. des französischen Bürgerlichen Gesetzbuchs "Code Civil" vorgesehenen gesetzlichen Konformitätsgarantie stellen.

14-2 Der Verbraucherkunde oder nicht professionelle Kunde muss dem Fremdenverkehrsamt die Fehler und/oder Konformitätsmängel schnellstmöglich ab der Erbringung der Leistungen gemäß

Artikel L. 211-16 II des französischen Tourismusgesetzbuchs mitteilen. Diese Mitteilung muss vorzugsweise innerhalb einer Frist von 7 Tagen nach dem Ende der Leistungen unter Vorlegung von Belegen erfolgen, damit das Fremdenverkehrsamt die Störung untersuchen und die Realität der angeführten Mängel auf wirksame Art und Weise und im Interesse beider Parteien beurteilen kann. Bei festgestellten Mängeln und/oder Fehlern erfolgt schnellstmöglich unter Berücksichtigung der Tragweite der Nichtübereinstimmung und des Werts der betreffenden Reiseleistungen eine Berichtigung, Ersatzleistung, Preisminderung oder Rückerstattung. Wenn das Fremdenverkehrsamt eine Ersatzleistung oder eine Preisminderung anbietet, kann der Reisende die angebotenen anderen Leistungen nur ablehnen, wenn diese nicht mit dem vergleichbar sind, was im Vertrag vorgesehen war, oder wenn die gewährte Preisminderung nicht angemessen ist. Die Garantie des Fremdenverkehrsamts beschränkt sich auf die Erstattung der tatsächlich vom Verbraucher oder nicht professionellen Kunden gezahlten Dienstleistungen, und das Fremdenverkehrsamt kann bei Eintritt eines Falles höherer Gewalt oder außergewöhnlicher oder unvermeidbarer Umstände nicht für einen Verzug oder eine Nichterfüllung haftbar gemacht oder als vertragsbrüchig betrachtet werden.

Artikel 15 – Außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände

15-1 Als außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände werden alle Ereignisse betrachtet, die zu einer Situation führen, auf die der Gewerbetreibende wie der Reisende keinen Einfluss haben und deren Auswirkungen selbst dann nicht vermieden hätten werden können, wenn alle Maßnahmen ergriffen worden wären, diese Auswirkungen dadurch die Ausführung ihrer Verpflichtungen unter normalen Bedingungen verhindern, und somit als Gründe für die Befreiung von den Verpflichtungen der Parteien betrachtet werden und zu deren Aussetzung führen.

15-2 Der Eintritt außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände führt zur Aussetzung der durch den letztgenannten Eintritt betroffenen Verpflichtungen der vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen und befreit die Partei, die die davon betroffene Verpflichtung hätte ausführen müssen, von jeglicher Haftung. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, im Fall außergewöhnlicher und unvermeidbarer Umstände jegliche Reservierungen zu stornieren. Falls dem Dienstleister die Verpflichtung obliegt, die Leistung zu stornieren, bevor der Kunde die Aktivität beginnen kann, wird diesem die Verschiebung der Aktivität angeboten.

Artikel 16 - Persönliche Daten

16-1 Im Rahmen seiner Aktivität des Verkaufs von touristischen Aufenthalten und Leistungen, verwendet und betreibt der Verkäufer Datenverarbeitungssysteme für die personbezogenen Daten der Kunden. In diesem Zusammenhang erhebt das Fremdenverkehrsamt die folgenden personenbezogenen Daten: Vorname, Name, Anrede, Postanschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummern, Familienstand, im Vertrag vermerkte Angaben, Zahlungsarten.

16-2 Die Erhebung dieser persönlichen Daten ist für die Ausführung des Vertrags unerlässlich. Wird die Übermittlung dieser Daten verweigert, ist der Kunde Schwierigkeiten bei der Ausführung der Leistung ausgesetzt, für die das Fremdenverkehrsamt nicht haftbar gemacht werden kann. Diese personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Zweck der Gewährleistung der Verwaltung der Kundschaft des Fremdenverkehrsamts im Rahmen des Vertragsabschlusses und der

Vertragsabwicklung auf der Grundlage der Einwilligung des Kunden erhoben. Sie werden nur für die Zwecke verwendet, in die der Kunde eingewilligt hat. Im Einzelnen sind die Zwecke wie folgt:

- Identifikation der Personen, die die Leistungen nutzen und/oder reservieren
- Formalisierung des Vertragsverhältnisses
- Durchführung der beim Fremdenverkehrsamt reservierten Leistungen
- Vertrags- und Reservierungsverwaltung (u.a. Zimmerzuteilung, Reisemanagement)
- Übermittlung an die Partner zur Durchführung der Leistungen durch die jeweiligen Partner
- Buchhaltung, insbesondere Verwaltung der Kundenkonten und Pflege der Kundenbeziehungen
- Bearbeitung von Vorgängen im Bereich des Kundenmanagements
- Kommerzielle Kommunikation und Kundenwerbung, Animation.

16-3 Die folgenden Personen sind zum Zugriff auf die beim Fremdenverkehrsamt erhobenen Daten berechtigt: die Mitarbeiter des Fremdenverkehrsamts und seiner Partner, die an den vom Kunden angeforderten Leistungen beteiligt sind, und gegebenenfalls die vom Fremdenverkehrsamt beauftragten Dienstleister, die an der Ausführung und/oder Verwaltung der Leistungen beteiligt sind und in dieser Hinsicht in die Verarbeitung eingreifen müssen, wobei festgelegt wird, dass dies in diesem Fall, unabhängig davon, ob es sich um Partner oder Subunternehmer handelt, in Übereinstimmung mit den geltenden Vorschriften erfolgt.

16-4 Die erhobenen personenbezogenen Daten werden für die gesetzliche Aufbewahrungsfrist für den Zweck der Verarbeitung und für maximal 5 Jahre aufbewahrt. Die personenbezogenen Daten zur Kreditkarte des Kunden werden nur für einen Zeitraum aufbewahrt, der für die Abwicklung der Transaktion erforderlich ist. Die für den Versand des Newsletters erforderlichen personenbezogenen Daten werden für den ganzen Zeitraum aufbewahrt, in dem der Kunde den Newsletter nicht abbestellt. Das Fremdenverkehrsamt setzt organisatorische, technische, softwaretechnische und physische digitale Sicherheitsmaßnahmen ein, um personenbezogene Daten vor Veränderung, Zerstörung und unberechtigtem Zugriff zu schützen. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass das Internet keine vollständig sichere Umgebung ist und das Fremdenverkehrsamt die Sicherheit der Übertragung oder Speicherung der Informationen im Internet nicht gewährleisten kann. 16-5 In Anwendung der geltenden Vorschriften über personenbezogene Daten verfügt jeder Nutzer hinsichtlich der Erhebung und Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten über das Recht auf Abfrage, Zugriff, Änderung, Widerspruch und Berichtigung aus legitimen Gründen. Es besteht die Möglichkeit, die Berichtigung, Ergänzung, Klärung, Aktualisierung oder Löschung dieser Daten anzufordern. Diese Rechte können Sie ausüben, indem Sie ein unterschriebenes Schreiben an den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung des Fremdenverkehrsamts Menton Riviera & Merveilles, 8 Avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON richten und Ihrem Antrag eine Kopie Ihres Personalausweises beifügen. Der Kunde kann jederzeit eine Beschwerde bei der französischen Datenschutzbehörde CNIL gemäß den auf deren Webseite (<https://www.cnil.fr>) angegebenen Verfahren einreichen.

Artikel 17 – Versicherungen - Garantien

Das Fremdenverkehrsamt Menton Riviera & Merveilles hat eine Haftpflichtversicherung bei SMACL 141 Avenue Salvador Allende CS20000 79031 NIORT Cedex abgeschlossen. Versicherungspolice

266191/N, für einen Absicherungsbetrag gegen sämtliche Schäden zusammengenommen in Höhe von 10.000.000 € der Berufshaftpflichtversicherung, für die das Fremdenverkehrsamt in seiner Eigenschaft als lokale, zur Vermarktung von Produkten berechnigte Tourismusorganisation möglicherweise haften muss. Der Kunde verpflichtet sich, eine Haftpflichtversicherung zur Deckung der von ihm verursachten Schäden zu unterhalten und auf dem neuesten Stand zu halten. Wir bieten keine optionalen Versicherungen an.

Artikel 18 - Rechtsstreitigkeiten – Reklamation

18-1 Jegliche sich auf ein Hotel beziehende Reklamation muss innerhalb von 10 Tagen nach dem Datum der Leistungsdurchführung per Einschreiben mit Rückschein an das Fremdenverkehrsamt und an die folgende Adresse gerichtet werden: Fremdenverkehrsamt Menton Riviera & Merveilles, 8 Avenue Boyer, Palais de l'Europe – 06 500 MENTON E-Mail: menton-tourisme@menton-riviera-merveilles.fr. Reklamationen, die nicht innerhalb dieser Frist beim Fremdenverkehrsamt eingehen, sind unzulässig.

18-2 In Reklamationsfällen bemühen sich die Parteien um eine gütliche Einigung. Der Kunde kann in einem fortdauernden Streitfall eine herkömmliche Mediation, insbesondere bei der Verbraucherschlichtungsstelle oder bei bestehenden Branchenschlichtungsinstanzen, oder ein alternatives Streitbeilegungsverfahren (z.B. Schlichtung) in Anspruch nehmen. Im Fall, dass die dem Kunden auf dessen Reklamation gegebene Antwort des Fremdenverkehrsamts als unzureichend beurteilt wird oder diese nach Ablauf von 60 Tagen unbeantwortet bleibt, kann der Kunde daher auf der folgenden Webseite den Tourismus- und Reiseombudsmann anrufen: <https://www.mtv.travel/> oder bei MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

18-3 Im Fall von Rechtsstreitigkeiten unterliegen die Allgemeinen Verkaufsbedingungen dem französischen Recht. Jeder Rechtsstreit über deren Auslegung und/oder Ausführung fällt in die Zuständigkeit der französischen Gerichte. Der Kunde erklärt, dass er die vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen gelesen hat und diese akzeptiert.

Artikel 19 – Verbundene Reiseleistungen

Wenn Sie, nachdem Sie eine Reiseleistung gewählt und gezahlt haben, zusätzliche Reiseleistungen für Ihre Reise oder Ihren Urlaubsaufenthalt über das Fremdenverkehrsamt reservieren, haben Sie KEINEN Anspruch auf die nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 und des Artikels L.211-2 des französischen Tourismusgesetzbuchs für die Pauschalleistungen geltenden Rechte. Falls Sie jedoch im Laufe derselben Reise oder desselben Kontakts mit dem Fremdenverkehrsamt zusätzliche Reiseleistungen reservieren, sind die Reiseleistungen Teil einer verbundenen Reiseleistung. In diesem Fall verfügt das Fremdenverkehrsamt im Sinne des EU-Rechts über einen Schutz, um die Beträge zu erstatten, die Sie an das Fremdenverkehrsamt für Leistungen gezahlt haben, die aufgrund seiner Insolvenz nicht erbracht wurden. Das Fremdenverkehrsamt hat einen Insolvenzschutz bei ATRADIUS, 159 Rue Anatole France, CS 50118, 92596 Levallois-Perret, abgeschlossen. Die Reisenden können sich an diese Einheit wenden, wenn ihnen die Reisedienstleistungen aufgrund der Insolvenz des Fremdenverkehrsamts verwehrt werden.

Hinweis: Dieser Insolvenzschutz gilt nicht für Verträge, die mit anderen Parteien als dem Fremdenverkehrsamt abgeschlossen wurden und trotz der Insolvenz des Fremdenverkehrsamts ausgeführt werden können. [Webseite, auf der die in nationales Recht umgesetzte Richtlinie (EU) 2015/2302 einsehbar ist

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701\]](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)