

# Allgemeine Geschäftsbedingungen – eDreams

## INHALT

1. Nutzung der Webseite
2. Betrieb der Webseite
3. Kaufbedingungen
  - 3.1. Stornierungen und Änderungen
  - 3.2. Preise und Zahlungsbedingungen
  - 3.3. Rückerstattungen
  - 3.4. Reisepass-, Visa- und Gesundheitsanforderungen
  - 3.5. Elektronische Tickets (eTickets)
  - 3.6. Reiseversicherung
  - 3.7. Kundenbindungsprogramme
4. Datenschutzrichtlinie
5. Cookie-Richtlinien
6. Recht auf geistiges und gewerbliches Eigentum
7. Haftungsbeschränkung
8. Nutzung der eDreams-Kommunikationsforen
9. Links zu anderen Webseiten
10. Andere anwendbare Geschäftsbedingungen
  - 10.1. Passagierrechte gemäß Verordnung EG Nr. 261/2004
  - 10.2. Fragen und Beschwerden bezüglich Ihres Kaufs
  - 10.3. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
11. Anwendbares Recht und Zuständigkeit

**ANHANG 1. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU FLÜGEN**

**ANHANG 2. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU KREUZFAHRTEN**

**ANHANG 3. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU AUTOVERMIETUNGEN**

**ANHANG 4. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU HOTELS UND**

**SONSTIGEN UNTERKÜNFTE**

---

## **1. Nutzung der Webseite**

1.1 Diese Webseite steht allen Nutzern (im Folgenden als „Nutzer“ oder „Sie“ bezeichnet) gemäß der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden als „AGB“ bezeichnet) zur Verfügung. Wenn Sie auf dieser Webseite einen Kauf tätigen oder diese Webseite auf jegliche Art und Weise nutzen, akzeptieren Sie diese AGB.

1.2 Diese Webseite ist Eigentum und wird betrieben von Vacaciones eDreams, SL (Sociedad Unipersonal), einer spanischen Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit eingetragenem Gesellschaftssitz in Passeig Zona Franca 191-205,

08038, Barcelona, Spanien, USt-IdNr. B-61965778, Telefonnummer (+34) 935088558 (im Folgenden als „eDreams“ bezeichnet). eDreams ist im Handelsregister von Barcelona in Band 31.908, Seite 69, Blatt B-200680, 1. Eintragung eingetragen und besitzt die Reiseunternehmen-Lizenznummer GC-88MD.

1.3 Der Nutzer erklärt, dass er volljährig ist und über die erforderliche Rechts- und Geschäftsfähigkeit verfügt, um die vorliegende Vereinbarung einzuhalten und die Webseite in Übereinstimmung mit diesen AGB zu nutzen, die vollständig verstanden und akzeptiert werden. Der Nutzer ist für den Schutz sämtlicher Passwörter verantwortlich, die ihm von eDreams für den Zugang zur Webseite zur Verfügung gestellt werden, und gewährleistet, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Passwörter haben. Der Nutzer haftet für jegliche finanziellen Folgen, die aus der unzulässigen Nutzung der Webseite durch unbefugte Dritte resultieren, welche die besagten Passwörter verwenden. Der Nutzer erklärt, dass alle von ihm bereitgestellten Informationen für den Zugang zur Webseite sowie die vor und während der Nutzung gemachten Angaben wahr, vollständig und richtig sind, und sichert zu, dass er diese Informationen fortlaufend aktualisiert.

1.4 Diese Webseite ist ausschließlich für den persönlichen Gebrauch durch den Nutzer vorgesehen. Die Änderung, Reproduktion, Vervielfältigung, das Kopieren, der Vertrieb, Verkauf, Wiederverkauf oder jegliche Art und Weise der Nutzung der Webseite für kommerzielle oder ähnliche Zwecke sind untersagt.

1.5 Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, die Webseite nicht für illegale oder unangemessene Zwecke zu nutzen. Der Nutzer akzeptiert insbesondere, dass die auf dieser Webseite erworbenen Produkte oder Dienstleistungen nur für eigene Zwecke und den Eigengebrauch oder für die Zwecke und den Eigengebrauch von Personen bestimmt sind, in deren Namen sie als gesetzliche Vertreter handeln. Dem Nutzer ist es nicht gestattet, die auf dieser Webseite erworbenen Produkte oder Dienstleistungen an Dritte weiterzuverkaufen. eDreams behält sich das Recht vor, den Zugang zu dieser Webseite jederzeit ohne vorherige Benachrichtigung zu verweigern.

## **2. Betrieb der Webseite**

2.1 eDreams bietet auf dieser Webseite einen Such- und Vergleichsservice von auf dem Markt verfügbaren Reiseprodukten oder -dienstleistungen an, sowie einen Vermittlungsservice für den Kauf der von Ihnen ausgewählten Leistungen. Als Kauf auf dieser Webseite gilt jede zahlungspflichtige Bestellung von Produkten oder Dienstleistungen, die von eDreams bestätigt wurde. Wenn Sie über diese Webseite Reiseprodukte oder -dienstleistungen kaufen, wird der Kauf mit einem direkten Vertrag zwischen Ihnen und dem/den Reiseanbieter/n abgeschlossen. eDreams ist nicht Teil dieser Vertragsbeziehung hinsichtlich der von Ihnen gekauften Produkte und Dienstleistungen, es sei denn, dies ist ausdrücklich angegeben. Bei jeglichen Fragen oder für jegliche Beratung bezüglich der gekauften Produkte oder Dienstleistungen müssen Sie sich direkt an den entsprechenden Reiseanbieter wenden.

2.2 Die Bezeichnung „Reiseanbieter“ umfasst gegebenenfalls Fluggesellschaften, Reiseveranstalter, Anbieter von Pauschalreisen, Hotels, Hotelketten und Hotelaggregatoren, Versicherungsanbieter, Fahrzeuglieferanten und Kreuzfahrtgesellschaften.

2.3 eDreams unterstützt Sie beim Kauf der Produkte oder Dienstleistungen, indem wir bei der Durchführung dieser Käufe bei dem/n Reiseanbieter/n in Ihrem Namen auftreten. Diese Vereinbarung unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der einzelnen Reiseanbieter, die ihre Haftung beschränken oder ausschließen können. Um die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres jeweiligen Reiseanbieters überprüfen zu können, müssen Sie diesen direkt kontaktieren. Lesen Sie sich in jedem Fall die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres/r Reiseanbieter/s, insbesondere die Bestimmungen bezüglich der Stornierungsgebühren, sorgfältig durch.

2.4 Indem Sie diese Webseite für den Kauf von Produkten oder Dienstleistungen nutzen, erteilen Sie eDreams die Erlaubnis, sofern erforderlich während des Kaufvorgangs bei dem/n entsprechenden Reiseanbieter/n sowie bei der Bezahlung dieser Produkte oder Dienstleistungen als Ihr Stellvertreter aufzutreten, um zu gewährleisten, dass die Transaktion zwischen Ihnen und Ihrem/n Reiseanbieter/n ordnungsgemäß durchgeführt wird. Aus diesem Grund berechnet eDreams Ihnen eine Verwaltungsgebühr, deren Höhe von dem Produkt oder der Dienstleistung abhängig ist, das/die erworben wurde. Sie erhalten in jedem Fall alle notwendigen Informationen über den endgültigen Gesamtpreis der Produkte oder Dienstleistungen, bevor Sie einen zahlungspflichtigen Kauf abschließen oder eine zahlungspflichtige Bestellung aufgeben.

2.5 Der endgültige Gesamtpreis der ausgewählten Produkte oder Dienstleistungen muss bestätigt werden, sobald die Suche, der Vergleich und die Auswahl abgeschlossen sind und der Preis mit einer Kostenaufgliederung verfügbar ist, bevor Sie auf „ZUSTIMMEN UND KAUFEN“ klicken. Die Preise werden entsprechend der täglich berechneten Wechselkurse angezeigt und können sich daher in Abhängigkeit von diesen Wechselkursen täglich ändern. Ebenso können die anfallenden Steuern in Abhängigkeit der Wechselkurse schwanken. Wenn Sie einen Kaufvorgang beginnen, wird der Wechselkurs in diesem Moment festgelegt und findet bei allen Änderungen und Stornierungen der in Ihrem Kauf enthaltenen Produkte oder Dienstleistungen Anwendung. Die Wechselkurse werden von eDreams festgelegt.

2.6 Nach Abschluss des Kaufvorgangs erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail, die als Vertragsdokument dient. Die erste Bestätigungs-E-Mail muss alle Informationen zu den angeforderten Produkten oder Dienstleistungen enthalten. Anschließend bestätigen wir, dass Ihr Kauf korrekt im System Ihres/r Reiseanbieter/s erfasst wurde und die Zahlung ordnungsgemäß bearbeitet werden kann. Wir sind erst dann dazu verpflichtet, Ihren Kauf zu bearbeiten, wenn die Zahlung vollständig eingegangen ist. Wenn alle Informationen richtig sind, erhalten Sie ungefähr einen (1) Tag, nachdem Sie die erste E-Mail erhalten haben, eine zweite E-Mail, die bestätigt, dass Ihr Kauf bearbeitet worden ist. Falls aufgrund von jeglichen Umständen, die sich dem Einflussbereich von eDreams entziehen, einige der Bestellungen, die Bestandteil Ihres Kaufs sind, nicht bearbeitet werden können, werden wir Sie umgehend diesbezüglich in Kenntnis setzen und Sie beim weiteren Vorgehen unterstützen. **FALLS ES SICH BEI DEM GEKAUFTEN PRODUKT UM EINEN FLUG EINER BILLIGFLUGGESELLSCHAFT HANDELT, BEACHTEN SIE BITTE, DASS SIE MÖGLICHERWEISE NUR EINE E-MAIL MIT DER BESTELL- UND TICKETBESTÄTIGUNG ERHALTEN. BEGEBEN SIE SICH BITTE IN KEINEM FALL ZUM FLUGHAFEN, WENN SIE NICHT FÜR ALLE TICKETS, DIE BESTANDTEIL IHRES KAUFES SIND, EINE TICKETBESTÄTIGUNG ERHALTEN HABEN.**

2.7 Wir behalten uns das Recht vor, Ihren Kauf zu stornieren, sofern wir hinreichenden Grund zur Annahme haben, dass es sich dabei um eine betrügerische Handlung handelt. In einem solchen Fall werden wir versuchen, Sie unter der beim Such-, Vergleichs- und Auswahlvorgang angegebenen E-Mail-Adresse zu kontaktieren oder Ihr

Kreditinstitut zu kontaktieren. Falls wir weder Sie noch Ihr Kreditinstitut kontaktieren können, wird Ihre Buchung automatisch storniert.

2.8 Gemäß Artikel 27 des Gesetzes 34/2002 vom 11. Juli über die Dienstleistungen der Informationsgesellschaft weisen wir Sie darauf hin, dass der Vertrag mit den Bestätigungs-E-Mails formal zustande kommt. Diese Informationen werden Ihnen nicht nur per E-Mail gesendet, sondern auch in den Kundenakten von eDreams gespeichert und sind auf Anfrage jederzeit für Sie verfügbar.

2.9 In Bezug auf optionale Kundenwünsche oder Sonderwünsche für Produkte (z. B. Mahlzeiten, behindertengerechte Einrichtungen, Kindersitze etc.) macht eDreams Sie darauf aufmerksam, dass die Erfüllung solcher Wünsche nicht garantieren werden kann, da eDreams diese Anfragen lediglich an den/die entsprechenden Reiseanbieter weiterleitet. Sie müssen sich daher vom Reiseanbieter oder dem Hotel bestätigen lassen, ob diesbezügliche Sonderwünsche erfüllbar oder realisierbar sind. Darüber hinaus müssen wir Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass sämtliche optionalen Kundenwünsche oder Sonderwünsche beim Kauf von Flugtickets zu einer Verzögerung der Ticketausstellung führen können. Dadurch besteht das Risiko, dass der Ticketpreis steigt oder keine Plätze mehr verfügbar sind, wenn der Reiseanbieter Ihre Anfrage bearbeitet.

### **3. Kaufbedingungen**

#### **3.1. Stornierungen und Änderungen**

3.1.1 Die Möglichkeit, ein Reiseprodukt oder eine Reisedienstleistung zu modifizieren oder zu ändern, das bzw. die auf dieser Webseite gebucht wird, und die Art und Weise, wie diese Änderungen durchgeführt werden, hängt von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres/r Reiseanbieter/s sowie vom gewählten Tarif ab. Daher können die angeforderten Produkte oder Dienstleistungen möglicherweise nicht storniert oder geändert werden, oder möglicherweise nur unter Erfüllung bestimmter Anforderungen. Falls Sie an Ihrem Kauf bei eDreams Änderungen (Stornierung und/oder Änderung) vornehmen, wird eine Verwaltungsgebühr in Höhe von **FÜNFZIG EURO (50 €) pro Person und Reise, die storniert und/oder geändert wurde, erhoben**. Die Verwaltungsgebühren, die im Falle einer Stornierung und/oder Änderung anfallen, enthalten keine Steuern, die direkt von Ihrem/n Reiseanbieter/n erhoben werden. Falls Sie an Ihrem Kauf eine Änderung vornehmen, beachten Sie bitte, dass der aktuelle Preis in keiner Beziehung zu den Änderungskosten steht.

3.1.2 Bitte beachten Sie beim Kauf von **Flugtickets**, dass bei Flugplänen mit mehreren Teilstrecken und mehr als einem Grundtarif möglicherweise unterschiedliche Tarifbedingungen Anwendung finden. In diesem Fall finden die restriktivsten Tarifbedingungen Anwendung. Bitte lesen Sie sich alle Tarifbedingungen zu Ihrer Buchung genau durch. Falls Änderungen oder Stornierungen zulässig sind, können diese durch einen Anruf bei eDreams wirksam gemacht werden. Bitte beachten Sie, dass, falls Sie ein Rückflugticket gekauft haben und den Hinflug nicht antreten, dies dazu führen kann, dass Ihr Rückflugticket von der Fluggesellschaft storniert wird. Änderungen und Stornierungen können nicht per E-Mail vorgenommen werden. Nehmen Sie zu diesem Zweck bitte telefonischen Kontakt mit dem Kundenservicezentrum von eDreams auf.

3.1.3 Bei **Hotelbuchungen** sind die spezifischen Geschäftsbedingungen der Hotels zu Stornierungen und Änderungen während des Buchungsvorgangs zur Ansicht auf unserer Webseite verfügbar oder sie werden Ihnen auf

vorherige Anfrage an unser Kundenservicezentrum zur Verfügung gestellt. Ebenso werden sie in Ihrer Bestätigungse-Mail erläutert. Wenn Sie eine Buchung ändern, obliegt es Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass dies nicht sonstigen Produkten oder Dienstleistungen entgegensteht, die Sie erworben haben.

3.1.4 Bei **Autovermietungen** sind die spezifischen Geschäftsbedingungen des Autovermieters zu Stornierungen und Änderungen während des Buchungsvorgangs über einen Link auf unserer Webseite zur Ansicht verfügbar oder sie werden Ihnen auf vorherige Anfrage an unser Kundenservicezentrum zur Verfügung gestellt. Falls Sie Ihre Buchung vor der für die Abholung vereinbarten Uhrzeit nicht stornieren und das Fahrzeug am Abholtermin nicht abholen oder falls Sie die Bedingungen zum Abholen des Autos nicht einhalten (siehe Geschäftsbedingungen des Autovermieters), beachten Sie bitte, dass sich die meisten Autovermieter das Recht vorbehalten, eine Gebühr für das Nichterscheinen zu erheben, die bis zu 100 % der Gesamtkosten für den gemieteten Wagen betragen kann.

3.1.5 Beim **Kauf von Kreuzfahrttickets** sind die spezifischen Geschäftsbedingungen des Kreuzfahrtanbieters zu Stornierungen und Änderungen im Informationsmaterial, das direkt vom Reiseanbieter zur Verfügung gestellt wird, und/oder auf dessen Webseite verfügbar. Sie können Buchungen für den Kauf von Kreuzfahrttickets nicht direkt auf der Webseite von eDreams durchführen, da eDreams auf seiner Webseite lediglich die Werbeflächen für solche Produkte und/oder Dienstleistungen zur Verfügung stellt. Falls Sie Ihre Buchung vor der vereinbarten Abreisezeit nicht stornieren und am Abreisetag nicht auf dem Kreuzfahrtschiff erscheinen oder falls Sie die Bedingungen zum Reiseantritt nicht einhalten (siehe Geschäftsbedingungen der Kreuzfahrtgesellschaft), beachten Sie bitte, dass sich die Kreuzfahrtgesellschaft das Recht vorbehält, eine Gebühr für das Nichterscheinen zu erheben, die bis zu 100 % der Gesamtkosten des Tickets betragen kann.

## **3.2. Preise und Zahlungsbedingungen**

3.2.1 Der Gesamtpreis Ihres Kaufs zusammen mit der Kostenaufgliederung und der Bearbeitungsgebühr von eDreams wird Ihnen angezeigt, sobald Sie die einzelnen Produkte oder Dienstleistungen, die Sie kaufen möchten, ausgewählt haben und bevor der eigentliche Kaufvorgang beginnt. Der besagte Preis enthält den Preis aller ausgewählten Produkte oder Dienstleistungen sowie die Bearbeitungsgebühren von eDreams. Bitte beachten Sie, dass die von eDreams erhobenen Gebühren unabhängig von den Kosten der ausgewählten Produkte und/oder Dienstleistungen erhoben werden und nicht zurückerstattet werden, da sie von eDreams für die Dienste beim Suchen, Vergleichen und Auswählen während des Buchungsvorgangs erhoben werden.

3.2.2 Die Bearbeitungsgebühr von eDreams fällt, je nach den ausgewählten Produkten oder Dienstleistungen, unterschiedlich hoch aus. Es fallen Zusatzgebühren an, wenn Sie Ihren Kauf telefonisch tätigen oder Änderungen/Rückerstattungen anfordern. Falls Sie eine ungedeckte Kreditkarte oder eine Kreditkarte, die vom Kreditinstitut aus irgendeinem Grund abgelehnt wird, verwenden, erhebt eDreams eine Bearbeitungsgebühr von bis zu **ZWANZIG EURO (20 €)** und erteilt Ihnen Anweisungen, wie Sie die Bezahlung für ihren Kauf wirksam durchführen können. Nachdem die vollständige Zahlung eingegangen ist, wird die veranschlagte Bearbeitungsgebühr zurückerstattet, indem sie vom Endpreis Ihres Kaufs abgezogen wird. Sie haben nicht das Recht, die angeforderten Produkte oder Dienstleistungen zu erhalten, bevor diese nicht vollständig bezahlt worden sind. Bezüglich der Verwendung von ungedeckten Kreditkarten oder Kreditkarten, die vom Kreditinstitut aus irgendeinem Grund abgelehnt werden, möchten wir Sie darauf hinweisen, dass Reiseprodukte Preisänderungen unterliegen können.

Daher besteht die Möglichkeit, dass sich der Preis Ihrer Produkte oder Dienstleistungen zum Zeitpunkt des Kauf und der vollständigen Bezahlung ändern kann, was zur Folge hat, dass Sie den aktualisierten Preis bei Vornahme der Zahlung akzeptieren müssen.

3.2.3 Bitte beachten Sie, dass einige Fluggesellschaften die Kosten für die Flugtickets direkt erheben. Falls Probleme bei der Zahlung auftreten, werden Sie von uns innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach Ihrem Kauf (oder innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden, falls Sie die Reise innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden antreten) von uns darüber benachrichtigt. Sie haben die Kosten für jeden etwaigen Preisanstieg zu tragen, der sich vor Bestätigung Ihres Kaufs ereignet. Bitte beachten Sie auch, dass die Zahlungen an die Fluggesellschaft und diejenigen, die an eDreams erfolgen, auf Ihrer Kreditkartenabrechnung als getrennte Transaktionen aufgeführt werden.

3.2.4 Sie können mit jeder der gängigen Kredit- oder Debitkarten bezahlen, die auf der Webseite aufgelistet sind. Es werden nur die Zahlungsmethoden akzeptiert, die auf der Webseite aufgeführt sind.

3.2.5 Um mehr Sicherheit zu bieten, werden Sie bei jedem Kauf, den Sie auf eDreams tätigen, erneut darum gebeten, Ihre Kredit-/Debitkarteninformationen einzugeben. Diese Informationen werden nach der Zahlungsbearbeitung für Ihren Kauf nicht weiter in unseren Systemen gespeichert. Dies gilt auch für die Bearbeitung von Rückerstattungsansprüchen bei nicht zurücküberwiesenen Gebühren, wie in Punkt 3.3 beschrieben. Bitte beachten Sie, dass eDreams Ihre Kredit-/Debitkarteninformationen zur endgültigen Bearbeitung Ihrer Buchung/en an den/die Reiseanbieter weitergeben muss. Sämtliche Informationen werden über einen Sicherheitsserver verschlüsselt übermittelt. Sie erteilen eDreams die Erlaubnis, Ihre Kredit-/Debitkarteninformationen zu verwenden, um (i) die angeforderten Produkte oder Dienstleistungen zu kaufen und die entsprechende Zahlung abzuwickeln, (ii) um, falls erforderlich, die Zahlung für die Versicherungsprämie und Touristenbetreuung vorzunehmen, (iii) um gegebenenfalls Rückerstattungen vorzunehmen, (iv) für die Zahlungen damit in Verbindung stehender Kosten (a) wenn bestimmte Kredit- oder Debitkarten verwendet werden, (b) bei Änderungswünschen der ursprünglichen Buchung oder (c) für die Rückerstattung nicht überwiesener Gebühren, wie in Abschnitt 3.3 der vorliegenden AGB beschrieben.

3.2.6 Neben unseren allgemeinen und zusätzlichen Gebühren erhebt eDreams auch Gebühren für sämtliche zusätzlichen Zahlungskosten, die beim Gebrauch von bestimmten Zahlungsmethoden entstehen. Bitte beachten Sie, dass es sich um einen automatisierten Vorgang handelt, bei dem Gebühren entsprechend der tatsächlich verwendeten Zahlungsmethoden ermittelt und erhoben werden, ungeachtet dessen, ob Sie angeben, dass Sie eine andere Zahlungsmethode verwenden. Sie erhalten in jedem Fall sämtliche Informationen zu den Endpreisen, die ordnungsgemäß aufgelistet werden, bevor der Kaufvorgang beginnt. eDreams behält sich das Recht vor, die Erstattung jeglicher Kosten zu verlangen, die durch abgelehnte Zahlungen oder Rückbuchungen durch Ihr Kreditinstitut oder Ihr Kredit- oder Debitkartenunternehmen entstehen. Wenn Sie Ihren Einkauf mit der Bankkarte eines Dritten bezahlen, ist es möglich, dass eine schriftliche Genehmigung durch den Karteninhaber erforderlich ist. eDreams behält sich das Recht vor, sowohl für sich selbst als auch für den/die Reiseanbieter, E-Tickets, Bestätigungen, E-Voucher und andere Reiseunterlagen nur an die Rechnungsadresse Ihrer Bankkarte oder an die E-Mail-Adresse zu senden, die vom Kreditkartenunternehmen zur Verwendung verlangt wird. Es ist erforderlich, dass alle verwendeten E-Mail-Adressen bei der Buchung bestätigt werden.

3.2.7 eDreams ist stets darum bemüht, die Auswirkungen von betrügerischen Kreditkartentransaktionen zu verringern oder zu minimieren. Wir behalten uns dahingehend das Recht vor, zufällige Überprüfungen durchzuführen, darunter auch die Überprüfung des Wählerverzeichnisses, sowie die Möglichkeit, einen Wohnsitznachweis per Fax oder Post zusammen mit einer Kopie Ihrer Kredit- oder Debitkarte und einem aktuellen Kreditkartenauszug anzufordern, bevor wir Ihre Tickets ausstellen. Dies erfolgt, wenn unser System feststellt, dass es sich bei Ihrer Transaktion möglicherweise um eine betrügerische Handlung handelt. Bitte beachten Sie, dass diese Überprüfungen nur während unserer regulären Bürozeiten durchgeführt werden. Infolgedessen können sämtliche Käufe, die außerhalb unserer Bürozeiten durchgeführt werden, erst am folgenden Werktag bearbeitet werden. Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitung Ihres Kaufs durch diese Überprüfungen unterbrochen wird. eDreams kann die Verfügbarkeit der von Ihnen gefundenen Produkte oder Dienstleistungen und/oder des dazugehörigen Preises nicht bis zu dem Zeitpunkt gewährleisten, bis der Kauf ordnungsgemäß abgewickelt wurde. Bitte beachten Sie weiterhin, dass Sie die Kosten und Ausgaben zu tragen haben, die Ihnen im Zusammenhang mit dem Versenden des Wohnsitznachweises per Fax oder Post, dem Anordnen einer Banküberweisung und/oder jeglicher Aktion entstehen, die erforderlich ist, um Ihren Kauf unter Gewährleistung größerer Sicherheit abzuwickeln.

3.2.8 In einigen Fällen können Sie nach vorheriger Absprache mit dem Kundenservicezentrum von eDreams per Banküberweisung zahlen, solange diese durch den Inhaber eines Bankkontos in dem Land vorgenommen wird, in dem auch die Buchung getätigt wird. In diesen Fällen müssen zwischen dem Kauf und dem Abreisedatum des Tickets mindestens sechs (6) Werktage liegen. Wenn Sie eine Banküberweisung als Zahlungsmethode auswählen, erhebt eDreams den Gesamtbetrag Ihres Kaufs als Einmalzahlung. Sie müssen sicherstellen, dass Sie über ausreichende finanzielle Mittel zur Begleichung der Zahlung verfügen. Falls eine Rückbuchung aufgrund eines nicht gedeckten Kontos oder aus einem anderen, Ihnen zurechenbaren Grund erfolgt, berechnet Ihnen eDreams eine Bearbeitungsgebühr von **ZWANZIG EURO (20 €)** und erteilt Ihnen umgehend Anweisungen dazu, wie Sie Ihre Zahlung wirksam tätigen können. Diese Bearbeitungsgebühr entsteht aufgrund von Bankgebühren und sonstigen damit verbundenen Kosten, die für eDreams anfallen. Wenn Sie eine Banküberweisung als bevorzugte Zahlungsmethode wählen, behält eDreams sich das Recht vor, eventuelle Rückerstattungen einzubehalten, bis die Zahlung vollständig und unwiderruflich eingegangen ist.

### **3.3 Rückerstattungen**

3.3.1 Eventuelle Rückerstattungen müssen unter Berücksichtigung der zum Kaufzeitpunkt gewählten Zahlungsmethode und im Namen der Person durchgeführt werden, die die ursprüngliche Zahlung getätigt hat. Bitte beachten Sie, dass bei Rückerstattungen im Fall von Flugbuchungen nicht alle Bestandteile des Ticketpreises zurückerstattet werden können. Jede Rückerstattung erfolgt, wenngleich die Buchung bei eDreams stattgefunden hat, unter Berücksichtigung der Rückerstattungsrichtlinien der/s betroffenen Reiseanbieter/s.

3.3.2 Falls ein Flugticket gekauft wurde, das nicht zurückerstattet und nicht geändert werden kann, und Sie dieses nicht nutzen können, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie für einige Bestandteile, die Ihnen beim Kauf berechnet wurden, eine Rückerstattung verlangen können:

- (a) Falls das Ticket von einer zur IATA gehörenden Fluggesellschaft ausgestellt wurde, ist es erforderlich, dass Sie die Rückerstattung nicht zurückerstatteter Bearbeitungsgebühren ausdrücklich von eDreams verlangen. Falls Sie die Rückerstattung nicht zurückerstatteter Gebühren von eDreams verlangen möchten, können Sie Ihre Antrag direkt an folgende Adresse richten: *Departamento de Reembolsos de eDreams, Passeig Zona Franca 191-205, 08038, Barcelona, Spanien*. Mit diesem Antrag erteilen Sie eDreams die Erlaubnis, stellvertretend für Sie alle notwendigen Handlungen vorzunehmen, damit sie die besagte Rückerstattung erhalten. Bitte beachten Sie, dass die Frist für den schriftlichen Antrag auf Rückerstattung von nicht zurückerstatteten Gebühren zwölf (12) Monate ab dem Kaufdatum der Tickets oder sechs (6) Monate ab dem Flugdatum, falls dieses auf einen späteren Zeitpunkt fällt, beträgt. Diese Rückerstattungen können nur mit der Zahlungsmethode, die zum Kaufzeitpunkt verwendet wurde, durchgeführt werden. Sämtliche Rückerstattungen unterliegen den entsprechenden Bestimmungen der Fluggesellschaft. Die geltende Bearbeitungsgebühr von eDreams für die Bearbeitung dieser Rückerstattungen beträgt **FÜNFUNDREISSIG EURO (35 €)** pro Person. Sie erteilen eDreams die Erlaubnis, diese Kosten vom entsprechenden Rückerstattungsbetrag abzuziehen.
- (b) Falls die Tickets von nicht zur IATA gehörenden Fluggesellschaften (z. B. „Billigfluggesellschaften“) ausgestellt wurden, oder falls die Flugtickets direkt von der Fluggesellschaft in Rechnung gestellt wurden, müssen Sie die Rückerstattung nicht erstatteter Gebühren direkt bei der betreffenden Fluggesellschaft beantragen. Falls Sie diese Art von Rückerstattung beantragen, autorisieren Sie eDreams, die Bank-/Kreditkarte zu belasten, die für den mit der Bearbeitungsgebühr zusammenhängenden Kauf verwendet wurde, der Gegenstand Ihres Antrags ist.

### **3.4 Reisepass-, Visa- und Gesundheitsanforderungen**

3.4.1 Sie sollten sich rechtzeitig vor Reiseantritt bei der entsprechenden Botschaft über Reisepass- und Visaanforderungen informieren. Es obliegt Ihrer Verantwortung, dass Sie im Besitz eines gültigen Reisepasses und, falls erforderlich, eines Visums sind. eDreams haftet unter keinen Umständen für den Fall, dass Sie nicht die richtigen Reiseunterlagen mit sich führen.

3.4.2 Jedes Reiseziel hat seine eigenen Anforderungen in Bezug auf die Einreiseformalitäten, Impfungen etc. Diese können wiederum, je nach der Staatsangehörigkeit des Reisenden, unterschiedlich sein. Wir empfehlen Ihnen, dass Sie diese Informationen vor der Planung Ihrer Reise einholen. eDreams kann unter keinen Umständen für Vorfälle haftbar gemacht werden, die dadurch entstehen, dass Kunden die offiziellen Anforderungen nicht einhalten.

### **3.5 Elektronische Tickets (eTickets)**

3.5.1 Bei allen Tickets, die auf dieser Webseite gekauft werden, handelt es sich um eTickets. Das eTicket-System ist eine papierlose Methode zum Kauf von Flugtickets. Sobald Sie Ihren Kauf getätigt haben, sendet eDreams Ihnen



eine Bestätigungs-E-Mail mit der/n Buchungsreferenznummer/n für Ihre/n Flug/Flüge. Bitte beachten Sie, dass Sie KEIN PAPIERTICKET ZUR VORLAGE AM FLUGHAFEN ERHALTEN.

3.5.2 Wir weisen Sie diesbezüglich darauf hin, dass jede Fluggesellschaft ihre eigenen Regeln und Vorgehensweisen in Bezug auf eTickets hat. Wir möchten Sie dazu auffordern, sich vor Ihrer Ankunft am Flughafen über diese Regeln und Vorgehensweisen zu informieren. Wir empfehlen Ihnen auf jeden Fall, stets eine ausgedruckte Kopie Ihrer Bestätigungs-E-Mail mit der/n Buchungsreferenznummer/n für Ihre/n Flug/Flüge bei sich zu tragen, wenngleich nicht alle Fluggesellschaften die Vorlage dieser verlangen. eDreams haftet nicht für Kunden, die die Regeln und Vorgehensweisen der Fluggesellschaften in Bezug auf eTickets nicht beachten. Einige Fluggesellschaften berechnen Zusatzgebühren, falls Sie Ihre Bordkarte nicht ausdrucken und am Flughafen vorlegen. eDreams empfiehlt, sich sämtliche Informationen in der Bestätigungs-E-Mail genau durchzulesen. Bei einer Änderung Ihrer Flugdaten oder Ihrer Passagierinformationen müssen Sie möglicherweise erneut einchecken und Ihre Bordkarte erneut ausdrucken. eDreams kann unter keinen Umständen für Vorfälle haftbar gemacht werden, die dadurch entstehen, dass Kunden diese Bestimmungen der Fluggesellschaft nicht einhalten.

3.5.3 eDreams geht davon aus, dass die von Ihnen gemachten Angaben richtig sind, und kann daher nicht haftbar gemacht werden, wenn Ihr eTicket aufgrund einer falsch angegebenen E-Mail-Adresse nicht Ihren Posteingang erreicht oder in Ihrem Spam-Ordner ankommt. Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse oder Telefonnummer ändern, müssen Sie uns umgehend darüber in Kenntnis setzen. Sie müssen auch überprüfen, dass der Name auf Ihrem Reisepass mit demjenigen auf Ihrem Ticket und/oder Ihrer Buchungsbestätigung übereinstimmt.

3.5.4 In Ausnahmefällen kann eDreams aufgrund von Einschränkungen beim Ticketverkauf, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, nicht in der Lage sein, die Informationen zu Ihrer bestätigten Buchung zur endgültigen Bearbeitung an die Fluggesellschaft weiterzugeben. In diesem Fall versuchen wir, Sie innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach der Buchungsbestätigung zu benachrichtigen und eine Rückerstattung zu veranlassen oder Ihnen ein Alternativangebot für eine Buchung zu unterbreiten.

### **3.6 Reiseversicherung**

eDreams empfiehlt Ihnen, für jede Reise eine Reiseversicherung abzuschließen, insbesondere für Umstände, bei denen der/die Reiseanbieter nicht haften. Falls Sie sich dafür entscheiden, auf der Webseite eDreams eine Reiseversicherung zu kaufen, entsteht Ihr Versicherungsvertrag direkt zwischen Ihnen und der Versicherungsgesellschaft gemäß den Bestimmungen des gebuchten Versicherungsscheins. Dieser steht vor Beginn des Buchungsvorgangs für Sie zur Verfügung.

### **3.7 Kundenbindungsprogramm**

Gelegentlich bieten einige Reiseanbieter Nutzern die Möglichkeit, Ihre Daten in ein Vielflieger- oder Hotelbonusprogramm einzugeben, an dem sie teilnehmen. Bitte beachten Sie, dass jedes Vielflieger- oder Hotelbonusprogramm den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des betreffenden Reiseanbieters unterliegt und eDreams mit diesen AGB in keinerlei Verbindung steht. Falls Sie bezüglich der geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Fragen haben, setzen Sie sich bitte direkt mit dem Reiseanbieter in Verbindung, der für das besagte Vielflieger- oder Hotelbonusprogramme verantwortlich ist. Bitte beachten Sie, dass unsere Reiseanbieter

ihre eigenen Regeln und Bestimmungen bezüglich von Treuekarten haben. Falls Sie Fragen dazu haben, setzen Sie sich bitte direkt mit ihnen in Verbindung.

#### **4. Besondere Geschäftsbedingungen zu den erworbenen Produkten oder Dienstleistungen.**

##### **4.1 Flüge**

Bei Flügen finden die Geschäftsbedingungen in **Anhang 1** dieses Dokuments Anwendung, sofern dies in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseanbieters nicht anders festgelegt ist.

##### **4.2 Kreuzfahrten**

Bei Kreuzfahrten finden die Geschäftsbedingungen in **Anhang 2** dieses Dokuments Anwendung, sofern dies in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseanbieters nicht anders festgelegt ist.

##### **4.3 Autovermietung**

Bei Autovermietungen finden die Geschäftsbedingungen in **Anhang 3** dieses Dokuments Anwendung, sofern dies in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseanbieters nicht anders festgelegt ist.

##### **4.4 Hotels und sonstige Unterkünfte**

Bei Hotels und sonstigen Unterkünften finden die Geschäftsbedingungen in **Anhang 4** dieses Dokuments Anwendung, sofern dies in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseanbieters nicht anders festgelegt ist.

#### **5. Datenschutzrichtlinie**

5.1 Gemäß den Bestimmungen des spanischen Staatsgrundgesetzes 15/1999 vom 13. Dezember zum Schutz personenbezogener Daten (LOPD) und den einschlägigen Vorschriften weisen wir Sie darauf hin, dass Ihre personenbezogenen Daten in automatisierte Dateien eingegeben werden, die sich im Besitz von eDreams befinden. Dies dient dem Zweck, Ihnen unsere Dienstleistungen anbieten und bereitstellen, Ihre Buchungen und Zahlungen durchführen, und Ihnen Informationen sowie Werbung in Bezug auf Angebote, Sonderaktionen und Empfehlungen zusenden zu können, von denen wir glauben, dass sie für Sie von Interesse sein könnten. Darüber hinaus werden die Daten erfasst, damit wir Umfragen, statistische Erhebungen und Analysen von Markttrends durchführen können. Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten, um uns einen Eindruck von Ihren Interessen zu verschaffen, damit wir bei Ihrem Besuch auf unserer Webseite sicherstellen können, dass Ihnen keine Angebote und Informationen entgehen, die für Sie relevant sein können. Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten keinesfalls für Direktmarketing, es sei denn, Sie erteilen uns hierfür ausdrücklich und im Voraus Ihre Zustimmung.

5.2 Wir weisen Sie ebenfalls darauf hin, dass Sie Ihre in Artikel 15 und den vorangehenden Artikeln des spanischen Staatsgrundgesetzes zum Schutz personenbezogener Daten garantierten Rechte auf Zugang, Korrektur, Löschung

und Widerspruch hinsichtlich Ihrer personenbezogenen Daten ausüben können, indem Sie die für die Datei zuständige Person kontaktieren: Vacaciones eDreams, S.L. mit der Steuernummer (NIF) B61965778, mit eingetragenem Gesellschaftssitz im Passeig Zona Franca 191-205, 08038, Barcelona (Spanien).

5.3 Gemäß den Bestimmung von Artikel 11 des spanischen Staatsgrundgesetzes zum Schutz personenbezogener Daten machen wir Sie darauf aufmerksam, dass wir, wenn Sie Produkte und/oder Dienstleistungen auf unserer Webseite kaufen, Ihre personenbezogenen Daten notwendigerweise (1) an die Anbieter dieser Produkte und Dienstleistungen weitergeben, die dazu verpflichtet sind, Ihre Daten ausschließlich für das Senden von Informationen und für die Durchführung der Produktlieferung oder die Bereitstellung der gebuchten Dienstleistungen zu nutzen, und die zur Einhaltung der sonstigen Bestimmungen des Gesetzes verpflichtet sind, und (2) an andere Unternehmen der Gruppe, die sich im Besitz von eDreams befinden, d. h. andere Unternehmen der ODIGEO-Gruppe, zu denen die Marken *eDreams, Go Voyages, Govolo, Opodo, Travellink und Yamp* gehören, und die dazu verpflichtet sind, Ihre Daten nur zu dem Zweck, für den sie erfasst worden sind, zu verwenden, und die sonstigen Bestimmungen des Gesetzes einzuhalten. Indem Sie diese Datenschutzrichtlinie akzeptieren, erteilen Sie Ihre Zustimmung für die Weitergabe der beschriebenen Daten.

5.4 Indem Sie diese Datenschutzrichtlinie akzeptieren, stimmen Sie ferner zu, dass Ihre Daten an Dritte weitergegeben werden, die unsere Geschäftspartner sind, mit dem Zweck Direktmarketing für Produkte oder Dienstleistungen durchzuführen, von denen wir glauben, dass sie für Sie von Interesse sein könnten. Ferner sollen Ihnen dadurch Informationen zu diesen Produkten und/oder Dienstleistungen bereitgestellt sowie kommerzielle Werbemaßnahmen durchgeführt werden, die uns dabei helfen, ein Geschäftsprofil zu erstellen, mit dem wir unseren Kunden personalisierte Angebote unterbreiten können. Sie können jedoch Ihre Zustimmung zur Weitergabe Ihrer Daten an Dritte zu Werbezwecken jederzeit ganz einfach und kostenlos widerrufen, indem Sie auf den Link klicken, der unter jeder Werbe-E-Mail steht, die Sie erhalten.

5.5 Im Sinne von Artikel 34 des spanischen Staatsgrundgesetzes zum Schutz personenbezogener Daten geben Sie durch Annahme dieser Datenschutzrichtlinie schlussendlich Ihre Zustimmung, dass wir Ihre Daten an die oben aufgeführten Empfänger weiterleiten dürfen, sowie Ihre Zustimmung zu den oben genannten Bestimmungen. Des Weiteren stimmen Sie zu, dass wir diese Daten weltweit weiterleiten dürfen, auch in Länder, in denen der Datenschutz nicht in einem vergleichbaren Umfang besteht, wie gemäß den Bestimmungen der EU- Datenschutzrichtlinie gewährleistet.

## **6 Cookie-Richtlinien**

6.1 In Übereinstimmung mit Artikel 22.2 des spanischen Gesetzes über Dienstleistungen der Informationsgesellschaft und den elektronischen Handel (LSSI) sowie der EU-Richtlinie Nr. 2009/136/CE weist eDreams darauf hin, dass diese Webseite die Verwendung von Cookies erlaubt.

6.2 Ein Cookie ist eine kleine Textdatei, die von einer Website auf Ihrem Computer abgelegt wird, wenn Sie diese besuchen. Die Datei speichert Daten, die von Ihrem Browser an die Webseite zurückgesendet werden, wenn Sie

diese erneut besuchen oder wenn Sie innerhalb dieser Webseite von Seite zu Seite gehen. Einige Cookies sind sehr wichtig für Sie, um eine Webseite optimal zu nutzen, da sie das Speichern von Informationen ermöglichen, die Sie bereits eingegeben haben, wie zum Beispiel Flüge, die Sie ausgewählt haben, oder ob Sie bereits angemeldet sind. Andere Cookies können dazu verwendet werden, Ihr Surf- und Buchungsverhalten zu speichern und so Analysedaten über die Benutzung der Webseite zu erstellen oder Ihnen verschiedene Produkte gemäß Ihren augenscheinlichen Interessen zu zeigen.

6.3 Cookie-Einstellungen müssen auf jedem Browser angepasst werden (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox oder Safari). Es stehen Ihnen meistens eine Reihe unterschiedlicher Möglichkeiten zur Verfügung, um Cookies zu verwalten, darunter: Cookies vollständig zuzulassen oder überhaupt nicht zuzulassen; bestimmte Cookies, die bereits auf dem Browser gespeichert wurden, zu löschen; bestimmte Webseiten daran zu hindern, Cookies auf Ihrem Computer zu speichern oder Drittanbieter-Cookies zu blockieren (wenn Sie eine Webseite besuchen, können Cookies von einer anderen Webseite auf Ihrem Computer gespeichert werden).

Bitte verwenden Sie die untenstehenden Links für weitere Informationen dazu, wie Sie mit den häufig genutzten Browsern Cookies verwalten können:

Internet Explorer: <http://windows.microsoft.com/en-GB/windows7/How-to-manage-cookies-in-Internet-Explorer-9>

Google Chrome: [https://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=en-GB&answer=95647&p=cpn\\_cookies](https://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=en-GB&answer=95647&p=cpn_cookies)

Firefox: <http://support.mozilla.org/en-US/kb/Cookies>

Safari: <http://docs.info.apple.com/article.html?path=Safari/3.0/en/9277.html>

Zudem bieten wir Ihnen eine einfache Option, mithilfe derer Sie alle Cookies an einem Ort verwalten oder entfernen können. Bitte verwenden Sie dafür diesen Link: <http://youronlinechoices.com>.

6.4 Unsere Webseite verwendet unterschiedliche Arten von Cookies:

- Technische Cookies, die notwendig für den Betrieb dieser Webseite sind.
- Funktionelle Cookies, die notwendig sind, um den Nutzern dieser Webseite die gewünschten Dienstleistungen anzubieten.
- Analyse-Cookies, anhand derer wir sehen können, wie viele Nutzer auf der Webseite surfen und speichern können, welche Inhalte sich Besucher ansehen und woran sie interessiert sind. Dadurch können wir unseren Service für Sie verbessern, indem wir sicherstellen, dass unsere Nutzer die Informationen finden, nach denen sie suchen.
- Social-Media-Cookies, welche für soziale Netzwerke (Facebook, Google und Twitter) notwendig sind, um die Interaktion mit Social-Media-Widgets auf der Webseite zu kontrollieren.
- Partner-Cookies, mit denen wir Besuche von anderen Webseiten, mit denen wir eine Unternehmensvereinbarung haben, verzeichnen können.
- Verhaltens- und Werbe-Cookies, die Informationen zu Ihren Vorlieben und Entscheidungen auf der Webseite sammeln. Sie haben Werbenetzwerke als Zielgruppe, welche diese Informationen anschließend dazu verwenden, um auf Sie abgestimmte Werbung auf anderen Webseiten zu zeigen.

6.5 Für weitere Informationen oder um uns Ihr Feedback zur Verwendung von Cookies auf unserer Webseite mitzuteilen, besuchen Sie bitte unsere Seite Kundencenter.

## **7 Recht auf geistiges und gewerbliches Eigentum**

7.1 Sämtliche Inhalte dieser Webseite (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Warenzeichen, Textinhalte, Grafiken, Logos, Schaltflächensymbole, Bilder, Audiodateien und Software) sind Eigentum von eDreams oder der Inhalteanbieter und sind durch nationale und internationale Gesetze zum Schutz des gewerblichen und geistigen Eigentums geschützt. Die Zusammenstellung (d. h. das Zusammentragen, Anordnen und Zusammenfügen) sämtlicher Inhalte der eDreams-Webseite ist das alleinige Eigentum von eDreams und ist durch nationale und internationale Gesetze zum Schutz des gewerblichen und geistigen Eigentums geschützt. Sämtliche Software, die auf der eDreams-Webseite verwendet wird oder Eigentum seiner Softwarehersteller ist, ist durch nationale und internationale Gesetze zum Schutz des gewerblichen und geistigen Eigentums geschützt.

7.2 Jegliche sonstige Nutzung des Inhalts dieser Webseite ist strengstens untersagt. Dies umfasst auch die vollständige oder teilweise Reproduktion, Änderung, Verbreitung, Übermittlung, nachfolgende Veröffentlichung, Zurschaustellung und/oder Darstellung. Insbesondere ist jegliche Art der Nutzung der auf dieser Webseite enthaltenen Bilder außerhalb dieser Webseite ohne die ausdrückliche Zustimmung von eDreams und/oder seinen Lieferanten strengstens untersagt.

7.3 eDreams und andere Bezeichnungen von Produkten, Dienstleistungen, Grafiken und Logos von eDreams sind international eingetragene Warenzeichen. Die Bezeichnungen für andere Produkte, Dienstleistungen und Unternehmen, die in diesem Dokument genannt sind, können die eingetragenen Warenzeichen ihrer entsprechenden Eigentümer sein.

## **8 Haftungsbeschränkung**

8.1 eDreams stellt diese Webseite „wie gesehen“ zur Verfügung und bemüht sich in angemessener Weise um die Aktualisierung, Wartung und Funktionsfähigkeit der Webseite. Allerdings gibt eDreams keine Gewährleistung in Bezug auf technische Mängel, die einwandfreie Serviceleistung oder die ununterbrochene Funktionsfähigkeit des Systems oder Portals.

8.2 eDreams veröffentlicht auf seiner Webseite Informationen zu den verschiedenen Produkten und Dienstleistungen, die von Dritten angeboten werden. eDreams kann keine Zusicherung hinsichtlich des Wahrheitsgehalts, der Genauigkeit, der Vollständigkeit und der Aktualisierung der in solchen Angeboten enthaltenen Daten machen. Einige der Informationen werden von Zeit zu Zeit im Cache gespeichert und nur bei der Buchungsbestätigung mit Echtzeitinformationen abgeglichen.

8.3 Die Haftungsbeschränkung von eDreams stimmt mit den geltenden Rechtsvorschriften überein.

8.4 Falls es aufgrund höherer Gewalt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf politische, wirtschaftliche oder anderweitig instabile Verhältnisse, die die Sicherheit beeinträchtigen) zu Mängeln bei Reservierungen und Bestätigungen und/oder zu Problemen bei der Durchführung von jeglichen Reisen oder Dienstleistungen kommt, die über eDreams erworben wurden, und dies auf unerwarteten Umständen beruht, für die eDreams keine Lösung

anbieten kann, ist/sind eDreams und/oder die Unternehmen der eDreams-Gruppe von jeglicher daraus abgeleiteten rechtlichen Verantwortung befreit, die auf derartige Mängel oder die Nicht-Einhaltung von Bestimmungen zurückzuführen ist. Dasselbe gilt für den Fall, dass es darüber hinaus sogar unmöglich sein sollte, jegliche der vereinbarten Bestimmungen einzuhalten.

## **9 Links zu anderen Webseiten**

9.1 Diese Webseite kann Links zu anderen Webseiten enthalten, die nicht von eDreams verwaltet werden und nur zu Referenzzwecken dienen. eDreams hat keine Kontrolle über diese Webseiten und haftet nicht für deren Inhalt.

9.2 Das Einfügen von Links zu anderen Webseiten stellt keinesfalls eine Förderung, Unterstützung, Gewährleistung oder Empfehlung durch eDreams in Bezug auf diese Seiten dar. Diese Links dienen ausschließlich Informationszwecken und die darin offerierten Inhalte, Dienstleistungen, Produkte oder die Eigentumsverhältnisse werden nicht bewertet.

## **10 Andere anwendbare Geschäftsbedingungen**

### **10.1 Passagierrechte gemäß Verordnung EG Nr. 261/2004.**

Wenn Sie in die EU einreisen oder aus der EU ausreisen oder mit einer EU-Fluggesellschaft fliegen, stehen Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen Ansprüche gegenüber der Fluggesellschaft zu, wenn Ihr Flug annulliert wurde, verspätet ist oder Sie aus anderen Gründen nicht befördert wurden. Bitte lesen Sie hierzu die Verordnung EG Nr. 261/2004 oder kontaktieren Sie unseren Kundenservice.

### **10.2 Fragen und Beschwerden bezüglich Ihres Kaufs.**

Falls Sie irgendwelche Fragen oder Beschwerden hinsichtlich Ihrer Buchung haben, kontaktieren Sie bitte vor Ihrem Abflug unseren Kundenservice. Falls Beschwerden Ihrerseits hinsichtlich eines Reiseanbieters bestehen, stellen Sie bitte sicher, dass Sie das offizielle Beschwerdeverfahren vor Ihrer Rückkehr einleiten.

### **10.3 Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.**

eDreams darf diese AGB zu jedem Zeitpunkt ohne Vorankündigung ändern oder aktualisieren. Die aktuelle Version dieser AGB wird auf der Webseite angezeigt, wenn die besagten Änderungen in Kraft treten. Bitte lesen Sie sich jedes Mal, wenn Sie auf dieser Webseite eine Buchung tätigen, die aktuellen AGB durch.

## **11 Anwendbares Recht**

Die AGB unterliegen ebenso wie jedes Vertragsverhältnis zwischen eDreams und dem Nutzer spanischem Recht.

## ANHANG 1. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU FLÜGEN

**Bitte beachten Sie, dass der Beförderungsvertrag zwischen Ihnen und dem Reiseanbieter (Fluggesellschaft) besteht und dessen Geschäftsbedingungen unterliegt.** eDreams tritt nur als Vermittler beim Kauf des Flugtickets auf.

Bezüglich der Flugtarife können zusätzliche Bedingungen Anwendung finden, die sich spezifisch auf die einzelnen Tarife beziehen. So können Tickets beispielsweise für gewöhnlich nicht geändert oder zurückerstattet werden. Zusätzlich behalten sich die meisten Fluggesellschaften das Recht vor, Änderungen am Flugplan vorzunehmen und bestätigte Buchungen zu stornieren. Obwohl eDreams als vermittelnde Partei nicht für derartige Planänderungen oder Stornierungen haftet, werden wir mithilfe unseres Kundenservices in jeder zumutbaren Form die erforderliche Unterstützung leisten.

Fluggesellschaften können Gebühren für Zusatzleistungen wie aufgegebenes Gepäck, Check-in am Flughafen, bevorzugte Sitzplatzwahl, Bordunterhaltungsprogramm (falls vorhanden), Essen, Getränke, Snacks, etc. berechnen. Sämtliche Gebühren für diese Zusatzleistungen sind nicht im Preis Ihres Flugtickets enthalten, sofern dies nicht ausdrücklich anders angegeben ist, und müssen direkt an die Fluggesellschaft gezahlt werden. eDreams haftet nicht für jegliche zusätzliche Kosten, die entstehen, und empfiehlt Ihnen, die entsprechende Fluggesellschaft zur Buchung von Zusatzleistungen und Bestätigung der anfallenden Gebühren zu kontaktieren. Sie können auf der Webseite der Fluggesellschaft überprüfen, wie viel Freigepäck Sie mitnehmen dürfen. Bitte überprüfen Sie, ob Ihr Flug aus mehr als einer Teilstrecke besteht. Möglicherweise gelten verschiedene Freigepäckgrenzen für Sie. Dies kann auch dann der Fall sein, wenn Sie mit der gleichen Fluggesellschaft fliegen, zum Beispiel, wenn es sich bei einer Strecke um einen internationalen Flug und bei der anderen um einen Inlandsflug handelt. Dies kann dazu führen, dass Sie bei einem Flug mit niedrigerer Freigepäckgrenze eine Gebühr für Übergepäck entrichten müssen.

Überprüfen Sie bei jedem Flug die Meldeschlusszeiten für den Check-in. Die empfohlene Meldeschlusszeit für den Check-in liegt bei internationalen Flügen bei 120 Minuten vor dem Abflug und bei Inlandsflügen bei 90 Minuten vor dem Abflug. Bei einigen Flughäfen und/oder Fluggesellschaften kann jedoch eventuell ein längerer Zeitraum erforderlich sein.

Wenn Sie ein Rückflugticket gekauft haben, verlangt die Fluggesellschaft, dass Sie die Buchung für Ihren Rückflug spätestens 72 Stunden vor dem Abflug bestätigen. Falls Sie Ihren Rückflug nicht direkt bei der Fluggesellschaft rückbestätigen, könnte dieser storniert werden.

Es wird dringend empfohlen (besonders wenn Sie in der First Class reisen), dass Sie rechtzeitig einchecken, wenn Sie besondere Sitzplatzwünsche haben. eDreams hat keine Kontrolle über die Sitzplatzzuteilung, selbst wenn die Sitze zuvor bei der Fluggesellschaft reserviert wurden. Ferner kann eDreams nicht garantieren, dass spezifische Sitzplätze beim Abflug verfügbar sind.

eDreams haftet nicht für jegliche anfallenden Kosten für den Transfer zwischen Flughäfen oder Terminals.

Es kann sein, dass Flüge mit Sondertarifen oder günstigeren Preisen nicht notwendigerweise über die kürzeste Reiseroute erfolgen. Einige Reiserouten erfordern einen Flugzeugwechsel. Bei einem Direktflug ist es nicht notwendig, während der Reise in ein anderes Flugzeug umzusteigen. Nichtsdestoweniger können auf der Reise Zwischenlandungen nötig sein, um nachzutanken oder Passagiere aufzunehmen/abzusetzen. Informationen zu

Zwischenlandungen erhalten Sie während des Buchungsvorgangs. Diese werden sowohl auf der Webseite als auch auf Ihrem Reiseplan, den wir Ihnen bei der Buchung senden, deutlich gekennzeichnet. Es obliegt Ihrer Verantwortung, die erforderlichen Visa zu organisieren. eDreams ist nicht dafür verantwortlich, Sie dabei zu unterstützen oder zu beraten.

Die angezeigten Uhrzeiten beziehen sich auf das 24-Stundensystem. Sie sind als ungefähre Zeitangaben zu verstehen und basieren auf den Abflugzeiten. Sie können je nach Flugplänen, Flugzeugtyp, Wetterbedingungen, etc. schwanken und geben die eigentliche Flugzeit ungefähr an (die Zeit am Boden bei Zwischenlandungen oder beim Umsteigen in ein anderes Flugzeug ausgenommen). Daher dienen sie nur als Orientierungshilfe und unterliegen Änderungen und Bestätigungen.

Die Flugbestimmungen sind bei jeder Fluggesellschaft unterschiedlich gestaltet. Einige weigern sich, Frauen, die beim Rückflug in ihrer 28. Schwangerschaftswoche oder mehr sind, zu transportieren. Erkundigen Sie sich im Zweifelsfall bei der jeweiligen Fluggesellschaft und konsultieren Sie Ihren Arzt. Kleinkinder müssen bei der Beförderung mit dem Flugzeug sechs Wochen oder älter sein und müssen entweder auf dem Schoß eines Erwachsenen oder einem Kindersitz sitzen. Bitte kontaktieren Sie die Fluggesellschaft, mit der Sie reisen, um Informationen zu geeigneten Sitzplätzen zu erhalten. Kinder über zwei Jahre müssen im Allgemeinen einen eigenen Sitz haben.

#### **Kombination von One-Way-Flügen**

In einigen Fällen kombinieren wir zwei One-Way-Tarife von unterschiedlichen Fluggesellschaften oder derselben Fluggesellschaft, um Sondertarife für den Rückflug zu ermöglichen. Das bedeutet, dass Sie zwei separate Buchungen haben (eine für Ihren Hinflug und die andere für Ihren Rückflug), wobei für jede Buchung eigene Tarifbestimmungen gelten. Wenn Sie einen der beiden Flüge stornieren müssen, können Sie den anderen behalten, ohne dass Zusatzgebühren anfallen. Jegliche Stornierungen, Flugplanänderungen oder sonstige Änderungen von einem der beiden Flüge haben keine Auswirkungen auf den anderen Flug. Die Tarifbestimmungen des jeweils anderen Flugs finden weiterhin Anwendung. Wenn Sie beispielsweise einen der beiden Flüge stornieren, ist die andere Fluggesellschaft nicht dazu verpflichtet, Ihnen den anderen Flug zu erstatten und Ihnen eine Änderung der Reiseroute anzubieten. Falls eine Änderung des anderen Flugs erforderlich ist, haben Sie die Kosten gegebenenfalls selbst zu tragen.

#### **Billigflüge**

Falls Sie bei Ihrer Flugsuche Billigfluggesellschaften auswählen, durchsuchen wir unsere Datenbank nach Billigflügen und führen die Buchung in Ihrem Namen durch, wenn Sie sich zum Kauf entscheiden. Möglicherweise erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail direkt von der Billigfluggesellschaft.

Das Vertragsverhältnis besteht zwischen Ihnen und der betreffenden Billigfluggesellschaft und unterliegt deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese sind vor Abschluss der Buchung zur Ansicht verfügbar, indem Sie auf dem AGB-Link klicken, auf Anfrage an unsere Call-Center sowie nach der Buchung in Ihrer Bestätigungs-E-Mail oder auf der Webseite der jeweiligen Billigfluggesellschaft.

Bitte beachten Sie, dass Flüge von Billigfluggesellschaften häufig von kleineren, regionalen und/oder Sekundärflughäfen abgehen. Der Flughafen wird immer vor dem Kauf im Abschnitt mit den Flugdaten angezeigt.



### **Ermäßigungen für Einwohner der Kanaren, Balearen, Ceuta oder Melilla**

Einwohner der Kanaren, Balearen, Ceuta oder Melilla haben Anspruch auf eine Ermäßigung oder einen Bonus, wenn ihr Flug von Ihrem Wohnort abgeht oder an diesem ankommt und wenn dies innerhalb des Tarifs zugelassen ist.

Auch Familienmitglieder können Anspruch auf einen Länderrabatt haben, wenn sie ein Aufenthaltsrecht besitzen und, falls sie Drittstaatsangehörige sind, wenn sie eine langfristige Aufenthaltserlaubnis besitzen und ihren Wohnsitz in den zuvor erwähnten Gemeinden und Städten nachweisen können. Diese Bürger müssen ihren Wohnsitz durch Vorlage einer gültigen Wohnsitzbescheinigung und ihrer NIE-Nummer (Identifikationsnummer für ausländische Staatsangehörige in Spanien) nachweisen.

Passagiere, die diese Ermäßigung in Anspruch nehmen wollen, sind verpflichtet, am Flughafen eine gültige Wohnsitzbescheinigung vorlegen. Hierzu müssen diese Passagiere eines der folgenden Dokumente zur Identifizierung vorlegen (gültige Dokumente):

- ✓✓ eine vom Rathaus ausgestellte Wohnsitzbescheinigung, die den Wohnsitz nachweist, oder im Fall von ausländischen EU-Bürgern, einen Reisepass. Minderjährige unter 14 Jahren, die noch keine Identitätsdokumente besitzen, müssen nur die durch das Rathaus ausgestellte Wohnsitzbescheinigung vorlegen.
- ✓✓ Senatoren oder Parlamentsmitglieder: eine Bescheinigung der jeweiligen Kammer, der sie als gewählte Parlamentsmitglieder oder Senatoren angehören, sowie einen Personalausweis oder Reisepass.

Bitte beachten Sie, dass der nationale Personalausweis (DNI) nur als Identitätsnachweis, nicht aber zum Nachweis des Wohnsitzes dient (selbst wenn dieser während der Buchung zur Identifizierung verwendet wurde). Falls der Passagier keine gültige Aufenthaltsgenehmigung vorweisen kann, wird er von der Fluggesellschaft nicht an Bord gelassen.

Während der Buchung müssen Sie sicherstellen, dass Sie die Option „Einwohnerabatt“ im entsprechenden Abschnitt ausgewählt haben, falls Sie einen Anspruch darauf haben. Wenn Sie diese Ermäßigung nutzen möchten, diese aber nicht automatisch während der Buchung angerechnet wird, empfehlen wir Ihnen, die Online-Buchung abubrechen und die Buchung stattdessen telefonisch über unser Buchungszentrum durchzuführen: (+34) 902 887

107.

### **Ermäßigung für spanische Großfamilien**

Falls Sie Teil einer spanischen Großfamilie sind und dies mit einem offiziellen Dokument belegen können, können Sie diese Ermäßigung nutzen, sofern Sie ab oder nach Spanien fliegen.

Diese Ermäßigung wird nicht automatisch angerechnet. Um davon zu profitieren, empfehlen wir Ihnen, die Online-Buchung abubrechen und die Buchung stattdessen telefonisch über unser Kundenservicezentrum durchzuführen.

## **Minderjährige**

Minderjährige zwischen fünf und zwölf Jahren dürfen nicht alleine reisen. Einige Fluggesellschaften bieten jedoch einen besonderen Unterstützungs- und Begleitservice für Passagiere zwischen 12 und 17 Jahren an.

Diese Leistung muss vor Bestätigung der Buchung angefordert werden. Manchmal fällt bei dieser Leistung eine Zusatzgebühr an, weshalb wir Ihnen empfehlen, sich bei der Fluggesellschaft zu erkundigen, bevor Sie die Buchung bestätigen. Bitte beachten Sie auch, dass Jugendliche unter 18 Jahren nicht die Verantwortung für einen anderen Minderjährigen übernehmen dürfen (Art. 157 des Spanischen Zivilgesetzbuchs).

Kinder, die als unbegleitete Minderjährige reisen, müssen wie alle anderen Passagiere auf jeder Reise gültige Unterlagen mit sich führen (Reisepass oder Personalausweis) und das Formular ausfüllen, das sie am Check-in- Schalter der Fluggesellschaft erhalten. Eltern und Lehrer müssen die erforderlichen Identitätsdokumente vorlegen (Personalausweis oder Reisepass).

Je nach Fluggesellschaft dürfen Minderjährige ohne Begleitung reisen, sofern die Fluggesellschaft diesen Service anbietet. Es gibt ebenfalls zahlreiche Fluggesellschaften, bei denen je nach Altersgrenze und Tarif unterschiedliche Bestimmungen gelten, oder aber bei denen Minderjährige eventuell nicht ohne Begleitung reisen dürfen. Daher ist es immer empfehlenswert, sich vor der Buchung die Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchzulesen.

Es ist nicht gestattet, eine Buchung für ohne Begleitung reisende Minderjährige online zu tätigen; diese Buchungen dürfen nur über das Call-Center unseres Kundenservices vorgenommen werden. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die meisten Billigfluggesellschaften Minderjährige ohne Begleitung nicht befördern.

## **Namensänderungen**

Das Ändern der Nachnamen und/oder Vornamen der Passagiere ist nicht generell gestattet. In den meisten Fällen muss die Buchung storniert und eine neue Buchung mit den richtigen Passagierangaben getätigt werden.

Denken Sie daran, dass die Fluggesellschaft sich das Recht vorbehält, dem Passagier den Zutritt an Bord zu verweigern, falls die Angaben auf dem Flugticket nicht mit denjenigen auf dem vom Passagier vorgelegten Identitätsdokument übereinstimmen. eDreams übernimmt in diesem Fall keine Haftung.

Falls Ihr Flug von einer Billigfluggesellschaft durchgeführt wird, müssen Sie sich die besonderen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft durchlesen und Ihren Stornierungsantrag direkt an das betreffende Unternehmen richten, da eDreams keine Tickets von Billigfluggesellschaften verwalten kann.

## ANHANG 2. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU KREUZFAHRTEN

eDreams bietet auf dieser Webseite eine Werbefläche für Reiseanbieter, die Kreuzfahrten anbieten und mit denen es eine Geschäftsbeziehung unterhält. **Sie können von diesen Reiseanbietern im entsprechenden Abschnitt direkt ein Angebot anfordern.** eDreams vermittelt in keinem Fall den Kauf von Kreuzfahrten, sondern fungiert als Anbieter von Informationsdiensten, indem es Links zu entsprechenden Inhalten oder Suchwerkzeugen anbietet. eDreams haftet nicht für die Inhalte oder Informationen auf den besagten Werbeflächen der Anbieter von Kreuzfahrten, abgesehen von seiner Verantwortung als Anbieter von Informationsdiensten, wie in Artikel 17 des Gesetzes 34/2002 vom 11. Juli über Dienstleistungen der Informationsgesellschaft und den elektronischen Handel festgelegt.

### ANHANG 3. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU AUTOVERMIETUNGEN

**Wenn Sie über unsere Webseite ein Fahrzeug mieten, entsteht ein direktes Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und dem entsprechenden Reiseanbieter und der Mietvertrag unterliegt dessen Geschäftsbedingungen.**

Alle Fahrer müssen zu dem Zeitpunkt, zu dem sie das Fahrzeug abholen, im Besitz einer gültigen Fahrerlaubnis sein. Die Fahrerlaubnis muss mindestens zwölf Monate alt sein. Kunden müssen ferner eine Kreditkarte als Garantie für eventuelle Schäden am Fahrzeug für den Zeitraum vorlegen, für den es gemietet wurde. Sie sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Ihre Kreditkarte ausreichend gedeckt ist, um die Geschäftsbedingungen Ihres Reiseanbieters zu erfüllen. Jeder Verstoß gegen eine dieser Bestimmungen macht den Vertrag über die Autovermietung zunichte, wobei eDreams nicht für möglicherweise daraus resultierende Kosten haftet. Kunden, die ein Fahrzeug zur Abholung außerhalb der Europäischen Union (EU) mieten, müssen EU-Staatsbürger sein und eine gültige Fahrerlaubnis besitzen, die in der EU/im EWR oder in Spanien ausgestellt wurde.

**ANHANG 4. – BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND INFORMATIONEN ZU HOTELS UND SONSTIGEN  
UNTERKÜNFTE**

**Die Buchung von Übernachtungen in Hotels oder sonstigen Unterkünften über unsere Webseite erfolgt direkt bei dem entsprechenden Reiseanbieter und unterliegt dessen Geschäftsbedingungen.**

Wir bieten als allgemeine Orientierungshilfe Sternebewertungen an. Bitte beachten Sie, dass diese nicht notwendigerweise der offiziellen Bewertung entsprechen und die Bestimmungen zwischen einzelnen Hotels und Unterkünften der gleichen Klasse in verschiedenen Ländern und sogar im gleichen Land sehr unterschiedlich ausfallen können. In unterschiedlichen Ländern gelten unterschiedliche Bestimmungen: Ein Hotel der 3-Sterne- Kategorie in einem Land entspricht nicht unbedingt einem Hotel der 3-Sterne-Kategorie in einem anderen Land.

Check-in-/Check-out-Zeitpunkt: Im Allgemeinen müssen Gäste in einem Hotel oder einer sonstigen Unterkunft gegen 15:00 Uhr Ortszeit einchecken und gegen 11:00 Uhr Ortszeit auschecken. Diese Zeiten können jedoch von Ort zu Ort abweichen. Wenn Sie genauere Zeitangaben benötigen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice.

Fotos: Wir bemühen uns, zu gewährleisten, dass es sich bei den Fotos/Bildern und den dazugehörigen Beschreibungen der Unterkünfte und Dienstleistungen, die auf eDreams angezeigt werden, um korrekte und aktuelle Darstellungen handelt. Jedoch können wir nicht garantieren, dass dies immer der Fall ist, da uns diese Informationen von den Reiseanbietern zur Verfügung gestellt werden.

Lage: Wir bemühen uns, Ihnen die bestmöglichen Informationen zur genauen Lage des Hotels auf einer Karte zu geben, können jedoch nicht garantieren, dass dies immer der Fall ist, da diese Informationen von Google Maps zur Verfügung gestellt werden.

Die Fotos der Hotelzimmer zeigen nicht zwangsläufig die genaue Bettenanordnung des gebuchten Zimmers. So kann ein Dreibettzimmer in Nordamerika beispielsweise aus einem Doppelbett und einem Einzelbett oder ein Doppelzimmer in Österreich aus zwei Einzelbetten bestehen. Weiterhin können Zusatzgebühren für zusätzliche Betten oder Kinderbetten anfallen. Falls erforderlich, kontaktieren Sie das Hotel bitte direkt, um vor dem Kauf die genaue Bettenanordnung zu bestätigen.

Das Frühstück ist, sofern nicht anders angegeben, nicht im Preis enthalten. Bei einigen Hotels werden möglicherweise zusätzliche lokale Steuern erhoben.