Allgemeine Reisebedingungen (AGB) der Papaya Tours GmbH

Sehr geehrter **Reisegast**, wir setzen unser ganzes Wissen und Können ein, um Ihre Reise sorgfältig vorzubereiten und möglichst reibungslos abzuwickeln. Um dies zu ermöglichen, sind Reisebedingungen nötig, die im Falle der Buchung, Inhalt des zwischen uns, der Firma **Papaya Tours** GmbH, Köln, nachstehend „**Papaya Tours**" abgekürzt, und Ihnen, nachfolgend „**Reisegast**" genannt, zustande kommenden Reisevertrages werden. Etwaig durch den **Reisegast** verwendete und den nachfolgenden entgegenstehenden Geschäftsbedingungen werden nicht Bestandteil der geschlossenen Pauschalreiseverträge. Die AGB werden lediglich ergänzt durch die gesetzlichen Vorschriften der § 651 a-y Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) und der Artikel 250 und 252 des Einführungsgesetzes zum BGB (EGBGB):

1. ABSCHLUSS DES REISEVERTRAGS/VERPFLICHTUNG DES KUNDEN

1.1 **Für alle Buchungsarten gilt**:

a) Grundlage eines Angebots (Pauschalreisevertrag) sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von **Papaya Tours** für die jeweilige Reise, soweit diese dem **Reisegast** bei der Buchung vorliegen (Vertragsunterlagen). Prospekte anderer Veranstalter oder Hotelprospekte begründen keine Leistungsansprüche gegen **Papaya Tours**. Sonderwünsche oder Sonderbedingungen sind für **Papaya Tours** nur verbindlich, wenn diese ausdrücklich bestätigt werden.

b) Reisebüros, Hoteliers, Agenturen oder sonstige Dritte sind nicht bevollmächtigt für **Papaya Tours** Auskünfte zu erteilen oder Zusagen zu machen, die in den Vertragsunterlagen der gebuchten Reise nicht enthalten sind bzw. die den Inhalt der Vertragsunterlagen ergänzen oder sonst wie ändern.

c) Gegenüber den Vertragsunterlagen abweichende Regelungen sind nur dann und soweit verpflichtend, wenn diese durch eine ausdrückliche Vereinbarung in Text- oder Schriftform durch **Papaya Tours** bestätigt werden.

d) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung von **Papaya Tours** vom Inhalt der gebuchten Reise ab, so handelt es sich um eine Ablehnung der Buchung verbunden mit einem neuen Angebot, an das **Papaya Tours** sich für 10 Tage gebunden hält. Der Vertrag kommt auf der Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn **Papaya Tours** den **Reisegast** auf diese Änderung hingewiesen und seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der **Reisegast** gegenüber **Papaya Tours** die Annahme ausdrücklich erklärt oder die beanspruchte Anzahlung leistet.

e) Der **Reisegast** haftet für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden wie für seine eigenen, wenn und soweit er diese Verpflichtungen durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung auch für diese übernommen hat.

f) Die von **Papaya Tours** erteilten vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, der Reisepreis nebst sämtlicher Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl sowie die Stornopauschalen (gem. Art. 250 § 3 Nr. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrags, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

g) Der **Reisegast** erklärt sich mit dem Zustandekommen des Reisevertrags damit einverstanden, dass seine persönlichen Daten, die zur Abwicklung der Buchung notwendig sind, an unsere Partner mit Sitz in Ländern auch außerhalb der EU (Drittländer) übermittelt werden, sofern dabei die jeweils geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen beachtet werden.

1.2 **Für mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax vorgenommene Buchungen gilt**:

a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der **Reisegast Papaya Tours** den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An die Buchung ist der **Reisegast** sieben Tage gebunden.

b) Der Pauschalreisevertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung (Annahmeerklärung) durch **Papaya Tours** zustande. Die Bestätigung kann in Text- oder Schriftform erfolgen. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird **Papaya Tours** dem **Reisegast** eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung übermitteln. Die Reisebestätigung erfolgt auf einem dauerhaften Datenträger, der es dem **Reisegast** ermöglicht, die Erklärung so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z.B. auf Papier oder per E-Mail. Etwas anderes gilt nur, wenn der **Reisegast** einen Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform gem. Art. 250 § 6 Abs. 1, Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

1.3 **Für Buchungen über die Webseite gilt**:

a) Der Ablauf der Onlinebuchung wird dem **Reisegast** im Internetauftritt von **Papaya Tours** (www.papayatours.de) erläutert.

b) Dem **Reisegast** steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Onlinebuchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.

c) Die zur Durchführung der Onlinebuchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.

d) Soweit der Vertragstext von **Papaya Tours** gespeichert wird, wird der **Reisegast** darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.

e) Vor einer zahlungspflichtigen Buchung hat der **Reisegast** zu bestätigen, diese AGB sowie die zur Reise gehörenden Formblätter gelesen zu haben.

f) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig buchen" bietet der **Reisegast Papaya Tours** den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an. An die Buchung ist der **Reisegast** sieben Tage gebunden.

g) Dem **Reisegast** wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt.

h) Der Pauschalreisevertrag kommt zwischen den Parteien erst zustande, wenn **Papaya Tours** dem **Reisegast** die Annahme der Reiseanmeldung per E-Mail, Fax oder schriftlich bestätigt hat.

i) Erfolgt die Bestätigung der Reiseanmeldung sofort nach Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen" durch eine entsprechende unmittelbare Darstellung der Buchungsbestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit dieser Buchungsbestätigung zu Stande. Zu seiner Information kann der **Reisegast** in diesem Fall die elektronische Buchungsbestätigung speichern und/oder über die Verwendung des einschlägigen Buttons ausdrucken.

1.4 **Papaya Tours** weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Bestimmungen (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1, Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatzgesetz (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunkdienste versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste) abgeschlossen wurden, kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gem. § 651h BGB (vgl. dazu auch Ziff. 5) Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsabschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des **Reisegastes** geführt worden; in diesem Fall besteht ein Widerrufsrecht ebenfalls nicht.

2. BEZAHLUNG

2.1 Zahlungen auf den Reisepreis dürfen vor Beendigung der Pauschalreise nur dann durch **Papaya Tours** und Reisevermittler gefordert oder angenommen werden, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem **Reisegast** der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise übergeben wurde.

2.2 Nach Vertragsschluss und nach Aushändigung des Sicherungsscheins wird eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises innerhalb von sieben Tagen fällig, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

2.3 Die Restzahlung ist ohne nochmalige Aufforderung spätestens 28 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern die Reise auch nicht mehr aus dem unter Ziff. 7 genannten Grund abgesagt werden kann. Maßgeblich ist der fristgerechte Zahlungseingang auf dem Geschäftskonto von **Papaya Tours**.

2.4 Nach Eingang des Reisepreises werden die Reisepapiere erstellt und bis zwei Wochen vor Reisebeginn dem **Reisegast** übersandt oder persönlich ausgehändigt (vgl. auch: Ziff. 9.2 Mitwirkungspflichten des **Reisegastes**)

2.5 Leistet der **Reisegast** die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend der vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl **Papaya Tours** zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erbracht hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist **Papaya Tours** berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten und den **Reisegast** mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5.3 zu belasten.

3. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

3.1 Wesentliche Änderungen von dem vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und die von **Papaya Tours** nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind **Papaya Tours** vor Reisebeginn gestattet, soweit die Änderungen und Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

3.2 **Papaya Tours** verpflichtet sich, den **Reisegast** über solche Leistungsänderungen oder -abweichungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einen dauerhaften Datenträger (z.B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

3.3 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des **Reisegastes**, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der **Reisegast** berechtigt, innerhalb einer von **Papaya Tours** gleichzeitig mit der Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten.

3.4 Erklärt der **Reisegast** nicht binnen der ihm dazu gesetzten Frist ausdrücklich gegenüber **Papaya Tours** den Rücktritt vom Pauschalreisevertrag, gilt die Änderung als angenommen.

3.5 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

3.6 Hatte **Papaya Tours** für die Durchführung der geänderten Reise bzw. einer eventuell angebotenen Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit zum gleichen Preis geringere Kosten wird dem **Reisegast** der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB erstattet.

4. PREISÄNDERUNGEN

4.1 **Papaya Tours** kann Preiserhöhungen bis zu 8 % des Gesamtreisepreises verlangen, für bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare und erst nach Vertragsabschluss konkret eingetretene Erhöhungen der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Hafen- oder Flughafengebühren, oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse.

4.2 Auf den genannten Umständen beruhende Preiserhöhungen sind nur insoweit zulässig, wie sich die Erhöhung, ausgehend vom Beförderungs-, Abgaben- und Wechselkursanteil, konkret berechnet auf den Reisepreis auswirken.

Papaya Tours behält sich Preiserhöhungen nach Maßgabe folgender Berechnung vor:

a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung des Flugpreises – insbesondere aufgrund einer Erhöhung der Treibstoffkosten - kann der Erhöhungsbetrag beansprucht werden.
b) In anderen Fällen werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt.
c) Werden die bei Abschluss des Pauschalreisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen oder Flughafengebühren erhöht, so kann der Reisepreis um den entsprechenden anteiligen Betrag heraufgesetzt werden.
4.3 Preiserhöhungen ab dem 20. Tag vor Reiseantritt sind nicht zulässig.
4.4 Unter den gleichen Voraussetzungen, wie vorstehend genannt, sind eventuelle Preissenkungen an den Kunden weiterzugeben. Hierüber wird **Papaya Tours** den Kunden eigenständig informieren.
4.5 Im Übrigen gelten die unter Ziffer 3 bezeichneten Bedingungen entsprechend.

5. RÜCKTRITT DURCH DEN REISEGAST VOR REISEBEGINN
5.1 Der **Reisegast** kann jederzeit vor Reisebeginn vom Reisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber **Papaya Tours** unter der am Schluss dieser AGB bezeichneten Anschrift oder dem Reisevermittler zu erklären, über den die Pauschalreise gebucht wurde. Es wird empfohlen, die Erklärung zumindest in Textform abzugeben. Maßgeblich ist der Zugang der Rücktrittserklärung bei **Papaya Tours** oder dem Reisevermittler.
5.2 Tritt der **Reisegast** vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert **Papaya Tours** den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann **Papaya Tours** eine angemessene Entschädigung beanspruchen, soweit der Rücktritt nicht von **Papaya Tours** zu vertreten ist oder am Bestimmungsort (Reiseziel) oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände vorliegen, die die Durchführung der Pauschalreise oder der Beförderung von Personen zum Reiseziel erheblich beeinträchtigen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle von **Papaya Tours** unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.
5.3 **Papaya Tours** hat einen Anspruch auf die nachfolgend genannten Entschädigungssummen, die unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen durch eine anderweitige Verwendung der Reiseleistungen, festgelegt worden sind. Die Entschädigung wird durch **Papaya Tours** nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung mit dem nachfolgend bezeichneten Prozentsatz vom Reisepreis pauschal wie folgt berechnet:
a) allgemeine Stornopauschale (in Prozent des Reisepreises):
- bis 46 Tage vor Reiseantritt 20%
- ab dem 45. bis 30. Tag vor Reiseantritt 30%
- ab dem 29. bis 15. Tag vor Reiseantritt 45%
- ab dem 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 60%
- ab dem 6. Tag vor Reiseantritt 80%
- am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 90%

b) besondere Stornopauschale:
Sonderangebote/Specials, individuell ausgearbeitete Pauschalreisen sowie Gruppenreisen können besonderen Stornierungsbedingungen unterliegen, auf die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Reiseausschreibung/Angebot und der Reisebestätigung nach Art. 250 §§ 3, 6 EGBGB ausdrücklich hingewiesen wird.
5.4 Es bleibt dem **Reisegast** in jedem Fall unbenommen, nachzuweisen, dass **Papaya Tours** überhaupt kein oder ein wesentlich niedriger Schaden entstanden ist, als die von ihm beanspruchte Entschädigungspauschale.
5.5 **Papaya Tours** behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen, eine höhere konkrete Entschädigung zu fordern, soweit nachgewiesen wird, dass wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist **Papaya Tours** verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.
5.6 Ist **Papaya Tours** infolge Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, hat dies längstens binnen von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu erfolgen.
5.7 Alternativ zum Rücktritt steht dem **Reisegast** gemäß § 651e BGB das Recht zu, durch eine entsprechende Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger von **Papaya Tours** zu beanspruchen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, soweit dieser
a) die nach der Reisebeschreibung anfallenden körperlichen Anforderungen ebenfalls erfüllt (vgl. Ziff. 9.1) und dem
b) keine gesetzlichen oder behördlichen oder sonstigen besonderen Reiseerfordernisse entgegenstehen.
5.8 Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn diese **Papaya Tours** sieben Tage vor Reisebeginn zugeht. Hierdurch entstehen tatsächliche Mehrkosten, mindestens jedoch 40 Euro, die zu Lasten des Dritten gehen.
5.9 **Papaya Tours** empfiehlt vor dem vorbezeichneten Hintergrund im Zusammenhang mit der Buchung eines Pauschalreisevertrags dringend den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung sowie einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit.

6. NICHT IN ANSPRUCH GENOMMENE LEISTUNGEN
6.1 Der **Reisegast** hat keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, wenn er einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, aus in seinem Pflichtenbereich liegenden Gründe nicht in Anspruch genommen hat (z.B. vorzeitige Rückreise oder aus sonstigen, auch zwingenden Gründen), soweit sich aus dem Gesetz nicht die Möglichkeit eines kostenfreien Rücktritts oder zur Kündigung des Reisevertrags ergibt. **Papaya Tours** wird sich aber bei den Leistungsträgern um Erstattung der ersparten Aufwendungen bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.
6.2 Es erfolgt ebenfalls keine Erstattung des Reisepreises, sofern ein **Reisegast** eine andere als die gebuchte Unterkunft, Verpflegung oder Beförderungsart wählt bzw. auf die vermittelten Leistungen ganz oder teilweise verzichtet.

7. RÜCKTRITT WEGEN NICHTERREICHENS DER MINDESTTEILNEHMERZAHL
7.1 **Papaya Tours** kann wegen des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen vom Reisevertrag zurücktreten:
a) In der jeweiligen Reiseausschreibung bzw. vorvertraglichen Unterrichtung ist die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie der Zeitpunkt benannt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem **Reisegast** die Erklärung über den Rücktritt spätestens zugegangen sein muss.
b) Dem **Reisegast** ist durch **Papaya Tours** die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist noch einmal in der Reisebestätigung bekannt gemacht worden.
c) **Papaya Tours** hat gegenüber dem **Reisegast** den Rücktritt vom Vertrag unverzüglich erklärt, nachdem feststand, dass die Reise wegen des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird.
d) Die Rücktrittserklärung darf nicht später als vier Wochen vor Beginn der Reise (35. Tag vor Reisebeginn) erfolgen.
7.2 Der **Reisegast** erhält bei Rücktritt aus dem vorstehenden Grund etwaig auf den Reisepreis bereits geleisteten Zahlungen längstens binnen von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zurück.

8. KÜNDIGUNG DURCH PAPAYA TOURS AUS VERHALTENSBEDINGTEN GRÜNDEN
8.1 **Papaya Tours** kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der **Reisegast** trotz einer Abmahnung nachhaltig stört oder wenn er sich in einem solchen Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Beendigung des Vertrags z.B. deshalb gerechtfertigt ist, weil der **Reisegast** die laut Ausschreibung der Reise erforderlichen besonderen Anforderungen hinsichtlich seines körperlichen Leistungsvermögens bzw. aufgrund von gesundheitlichen Beeinträchtigungen nicht erfüllt oder nicht vorhersehbare äußere Umstände vorliegen, insbesondere Wettbedingungen, denen die körperliche Verfassung des **Reisegastes** nicht entspricht.
8.2 Das Kündigungsrecht gilt nicht, soweit das Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten durch **Papaya Tours** beruht.
8.3 Kündigt **Papaya Tours** gemäß 8.1, so hat dies keine Auswirkung auf den Anspruch auf Zahlung des Reisepreises gegen den **Reisegast**. **Papaya Tours** muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die **Papaya Tours** aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der von den Leistungsträgern gutgeschriebenen Beträge. Es bleibt dem **Reisegast** unbenommen nachzuweisen, dass **Papaya Tours** einen höheren Ersatzbetrag erlangt und ihm gutzuschreiben hat.

9. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES REISEGASTES
9.1 Körperliche Leistungsfähigkeit
Der **Reisegast** hat spätestens vor Antritt der Reise (besser vor einer Buchung) alles Zumutbare zu tun, sich seiner körperlichen Leistungsfähigkeit zu vergewissern damit die nach der Reisebeschreibung anfallenden körperlichen Anforderungen von ihm erfüllt werden können.
9.2 Reiseunterlagen
Der **Reisegast** hat **Papaya Tours** oder seinen Reisevermittler, über den die Reise gebucht wurde, zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z. B. Flugschein, Hotelgutschein) nicht innerhalb der von **Papaya Tours** mitgeteilten Frist erhält. Die Information sollte spätestens fünf Tage vor dem Reisetermin erfolgen. Soweit die vereinbarte Zahlung zu diesem Zeitpunkt eingegangen ist, werden die Unterlagen erneut per Post oder digital zur Verfügung gestellt (vgl. dazu auch Ziff. 2.5).
9.3 Mängelanzeige/Abhilfeverlangen
a) Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der **Reisegast** bei **Papaya Tours** Abhilfe beanspruchen.
b) Soweit **Papaya Tours** infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige keine Abhilfe schaffen konnte, kann der **Reisegast** weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB, noch Schadenersatzansprüche gemäß § 651n BGB geltend machen.
c) Der **Reisegast** ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter von **Papaya Tours** vor Ort zur Kenntnis zu bringen. Ist ein Vertreter von **Papaya Tours** vor Ort nicht anwesend, sind etwaig Reisemängel unter der mitgeteilten Kontaktstelle **Papaya Tours** zur Kenntnis zu bringen.
d) Über die Erreichbarkeit des Vertreters von **Papaya Tours** bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird der **Reisegast** in der Reisebestätigung unterrichtet.
e) Der Vertreter von **Papaya Tours** ist ohne Anerkennung einer Rechtspflicht bevollmächtigt, im Rahmen des Möglichen für Abhilfe zu sorgen.
9.4 Fristsetzung vor Kündigung
Will der **Reisegast** den Pauschalreisevertrag wegen eines erheblichen Reisemangels der in § 615i Abs. 2 BGB bezeichneten Art gemäß § 615l BGB oder aus sonstigem wichtigem Grund kündigen, hat er **Papaya Tours** zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Etwas anderes gilt nur dann, wenn die Abhilfe von **Papaya Tours** verweigert wird oder, wenn eine sofortige Abhilfe notwendig bzw. durch ein besonderes, **Papaya Tours** erkennbares Interesse **des Reisegastes** gerechtfertigt ist.
9.5 Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung, besondere Regeln und Fristen

a) Bei Flugreisen hat der **Reisegast** Gepäckverlust, -beschädigung und -Verspätung unverzüglich vor Ort mittels Schadenanzeige („P.I.R.") der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften und **Papaya Tours** können Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadenanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadenanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen von sieben Tagen, bei Verspätung binnen von 21 Tagen nach Anzeige zu erstatten.
b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich **Papaya Tours**, seinem Vertreter oder seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen, über den der **Reisegast** die Pauschalreise gebucht hat. Die Pflichten des **Reisegastes** nach 9.5 a) bleiben davon unberührt.

10. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG
10.1 **Papaya Tours** haftet uneingeschränkt, für Schäden des **Reisegastes**, die
a) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren,
b) schuldhaft herbeigeführt worden sind.
10.2 **Papaya Tours** haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen eindeutig als nicht durch Papaya Tours erbrachte Reiseleistungen gekennzeichnet und durch den Reisegast ausgewählt worden sind. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben davon unberührt.
10.3. Im Übrigen ist die Haftung von **Papaya Tours** auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit dem das Gesetz oder das Montrealer Übereinkommen bzw. das Luftverkehrsgesetz nicht entgegenstehen.

11. GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN UND ADRESSAT
Ansprüche gemäß § 651i Abs. 3, Nr. 2, 4 bis 7 BGB hat der **Reisegast** gegenüber **Papaya Tours** geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, über den die Pauschalreise gebucht wurde. Eine Geltendmachung zumindest in Textform wird empfohlen.

12. INFORMATIONSPFLICHTEN ÜBER DIE IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS
12.1 **Papaya Tours** unterrichtet den **Reisegast** bei der Buchung über die Identität der sämtliche Flugbeförderungsleistungen erbringenden Fluggesellschaft(en) entsprechend der EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen.
12.2 Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so wird **Papaya Tours**, dem **Reisegast** die Fluggesellschaft bzw. Fluggesellschaft(en) nennen, die wahrscheinlich die Flugbeförderungsleistungen durchführen wird/werden. Sobald **Papaya Tours** weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, wird der **Reisegast** darüber informiert.
12.3 Wechselt die dem **Reisegast** als ausführende genannte Fluggesellschaft wird **Papaya Tours** den **Reisegast** über den Wechsel informieren bzw. unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der **Reisegast** so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.
12.4 Der **Reisegast** kann sich über Luftfahrtgesellschaften, denen der Betrieb in der EU untersagt ist, informieren über die sog. „Black List":
http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

13. PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN
13.1 **Papaya Tours** wird Reisegäste aus Mitgliedsstaaten der Europäischen Union und der Schweiz vor Vertragsabschluss über geltende allgemeine Pass- und Visavorschriften sowie Gesundheitsvorschriften des Reiselandes einschließlich der regelmäßig geltenden Fristen für die Erfüllung der gegebenenfalls notwendigen Voraussetzungen ebenso unterrichten, wie vor Reiseantritt, wenn diese Vorschriften sich unter Umständen geändert haben. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des **Reisegastes** (z.B. doppelte Staatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. **Reisegästen**, die anderen Staaten angehören, erteilt das zuständige Konsulat Auskunft.
13.2 Der **Reisegast** ist allein verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie die Einhaltung von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen ausschließlich zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn **Papaya Tours** schuldhaft, unzureichend oder falsch informiert hat.
13.3 **Papaya Tours** haftet auch dann nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der **Reisegast Papaya Tours** mit der Besorgung beauftragt hat. Etwas anderes gilt nur dann, wenn **Papaya Tours** dabei eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

14. ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG; RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND

14.1 Es wird darauf hingewiesen, dass **Papaya Tours** nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt, bis gesetzlich nicht etwas anderes verbindlich vorgeschrieben ist. Sollte dies geschehen, wird **Papaya Tours** die **Reisegäste** darüber in geeigneter Form informieren.
14.2 **Papaya Tours** weist darauf hin, dass die Europäische Plattform für Online-Streitigkeiten (OS-Plattform) seit dem 20.07.2025 nicht mehr besteht.
14.3 Reiseverträge und alle sonstigen Rechtsgeschäfte mit **Reisegästen**, die nicht Angehörige eines Mitgliedsstaats der Europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind, richten sich ausschließlich nach dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
14.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für die Durchsetzung von Ansprüchen aus einem Reisevertrag ist der Geschäftssitz von **Papaya Tours**, soweit es sich bei den **Reisegästen** um Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen oder des privaten Rechts oder Personen handelt, die ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland haben, deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist oder die nicht Angehörige eines Mitgliedsstaats der europäischen Union oder Schweizer Staatsbürger sind.

15. KUNDENGELDABSICHERUNG
Die gesetzliche Pflicht für Pauschalreiseveranstalter zur Kundegeldabsicherung erfüllt **Papaya Tours** durch Übergabe eines Sicherungsscheins der "Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH" (www.drsf.reise).

16. REISEVERANSTALTER
Die Reisen werden veranstaltet von **Papaya Tours GmbH**.

Anschrift:
Papaya Tours GmbH, Josef-Lammerting-Allee 25, 50933 Köln
Telefon: 0221-3555577-0 / Fax: -20 / info@papayatours.de

Geschäftsführer: Ingo Nösse

Handelsregister: HRB 54113
Umsatzsteuer-Ident.-Nr. DE 246915958

Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651 a BGB
(Anlage 11 zu Artikel 250 § 2 Absatz 1)

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen **Papaya Tours GmbH** trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt **Papaya Tours** über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302:

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn wesentliche Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert werden. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
- Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort nachweislich schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise beeinträchtigen.
- Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
- Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung"), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
- Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
- Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
- Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. **Papaya Tours GmbH** hat eine Insolvenzabsicherung mit der **Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH** abgeschlossen. Die Reisenden können die Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH (www.drsf.reise), Sächsische Straße 1, 10707 Berlin, +49 (0)30 78954770, kontakt@drsf.reise oder gegebenenfalls die zuständige Behörde kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz von Papaya Tours GmbH verweigert werden.

Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de