

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

der watado GmbH • Stand 31.12.2019

## Online verständlich erklärt

Wir haben dir unter [www.watado.de/agb](http://www.watado.de/agb) Erklärungen zusammengestellt. Wir möchten für jeden Transparenz schaffen, sodass jeder die Vereinbarung versteht.

## § 1 Zustandekommen des Vertrages

1. Durch das Betätigen des „**Kostenpflichtig buchen**“, „**Kostenpflichtig anfragen**“, „**Jetzt kaufen**“ oder „**Verbindlich einlösen**“-Buttons gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab. watado ist nicht zur Annahme verpflichtet.
2. Die Buchung bestätigt watado mit einer Buchungsbestätigung per E-Mail. Der Vertrag kommt mit einer gesonderten Buchungsbestätigung zustande.
3. Nach Eingang der Bestätigungen ist der Kunde angehalten, die enthaltenen Daten mit seiner Buchung abzugleichen und auf Richtigkeit zu überprüfen. Unstimmigkeiten und Abweichungen vom Vertragsangebot müssen unmittelbar an watado gemeldet werden.

## § 2 Preise, Umsatzsteuer, Zahlung

1. Die spezielle Ausweisung der gesetzlichen Mehrwertsteuer eines jeden Preises ist der watado GmbH nicht gestattet, da Sie der Margenbesteuerung unterliegt.
2. Der Vermittler bietet folgende Zahlungsmethoden an: Banküberweisung (Vorkasse), Lastschrift, Sofortüberweisung, Kreditkarte, Klarna oder Paypal. Der Vermittler stellt dem Kunden für die bestellte/gebuchte Leistung eine Rechnung aus, die der Buchungsbestätigung per E-Mail beiliegt.

3. Der Zahlungsaufforderung per E-Mail bei der Zahlungsmethode Vorkasse ist der Kunde innerhalb einer Frist von 14 Tagen nachzukommen. Maßgeblich ist der Eingang auf dem Konto der watado.
4. Im Fall einer Reise kann die Zahlung nur erfolgen, wenn ein gültiger Sicherungsschein übergeben wurde.
5. Sollte es zu Problemen beim Zahlungsvorgang oder bei der Rechnungsstellung kommen, obliegt es dem Kunden, dieses unverzüglich beim watado-Kundenservice zu reklamieren.

### **§ 3 Lieferungen, Versandkosten sowie Gefahrenübergang**

1. Die Lieferung der Buchungsunterlagen erfolgt grundsätzlich via E-Mail (print@home) und ist kostenlos. Sie erfolgt unverzüglich nach vollständigem Zahlungseingang.
2. Die Liefer- und Versandkosten, fallen ab dem Ort der Niederlassung von watado an. Erfolgt die Lieferung an einen Kunden außerhalb der Bundesrepublik Deutschland, erhöhen sich die Liefer- und Versandkosten je nach Gewicht.
3. Die Höhe der Versandkosten richten sich nach der, zum Zeitpunkt der Buchung vorliegenden, Preisliste der Deutschen Post oder bei größeren Sendungen der DHL.
4. Bei Sendungen außerhalb der EU können weitere Kosten wie z. B. Steuern und/oder Abgaben / Zölle anfallen, die der Kunde zu tragen hat.
5. Die geschätzte Lieferzeit für die Sendung richtet sich nach den Angaben des Versanddienstleister. Alle Sendungen werden durch watado, sofern nicht anders angegeben, innerhalb von 1-3 Werktagen „versandfertig“ vorbereitet und an den Versanddienstleister übergeben.

### **§ 4 Rücktritt und Stornierung bei Reisen**

1. Handelt es sich beim Erlebnis um eine Reise nach § 651 a BGB besteht zu jedem Zeitpunkt ein grundloses Rücktrittsrecht. Der Rücktritt ist direkt gegenüber watado per E-Mail an support@watado.de zu erklären. Schriftliche Stornierungsmeldungen können immer nur Montag bis Freitag zwischen 09:00

und 17:00 Uhr bearbeitet werden. Für Stornierungsmeldungen die außerhalb der Bearbeitungszeit, also nach 17:00 Uhr eingereicht werden, gilt, dass diese erst am Folgetag gemeldet wurden. Für Rücktrittsmeldungen die am Wochenende eingehen, gilt als Stornierungszeitpunkt der folgende Montag. Der Stornierungszeitpunkt dient als Grundlage zur Ermittlung der Rücktrittskosten.

2. Im Falle eines nicht durch watado zu vertretenden oder durch höhere Gewalt verursachten Rücktritts kann watado statt dem vereinbarten Reisepreis eine angemessene Entschädigung für die bisher getroffenen Vorbereitungen vom Kunden verlangen. Die Entschädigung richtet sich nach dem Reisepreis unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und anderweitiger Verwendungen der Reisleistungen.
3. Für Leistungen bestehend aus Unterkunft und einer Aktivität gelten - soweit nichts anderes vereinbart ist - folgende Rücktrittskosten:

<b>31 Tage und mehr vor Reisebeginn:</b>	kostenfrei
<b>Vom 30. bis 21. Tag vor Anreise:</b>	50%
<b>Vom 20. Bis 11. Tag vor Anreise:</b>	65%
<b>Vom 10. bis 5. Tag vor Anreise:</b>	90%
<b>Vom 4. bis zum Anreisetag:</b>	100%

Es können zusätzliche Gebühren anfallen (siehe §7).

4. Dem Kunden wird nachgelassen, nachzuweisen, dass watado höhere ersparte Aufwendungen und anderweitige Verwendungen auf die Reise hatte. In diesem Fall werden die tatsächlichen ersparten oder anderweitig verwendeten Leistungen in Abzug gebracht. Dem Leistungsträger bleibt es darüber hinaus jedoch zu jeder Zeit vorbehalten, anstatt der vorgegebenen Entschädigungspauschale, den tatsächlichen Ausfall nachzuweisen und zu beziffern, um diesen dann gegenüber dem Kunden geltend zu machen.
5. Andere Erlebnisleistungen unterliegen nur den im Gesetz bestimmten Rücktrittsrechten.
6. Paketreisen können nicht stornierbare Teilleistungen wie z.B. personalisierte und terminabhängige Tickets, Flüge oder Gutscheine enthalten. In solchen Fällen werden nur die stornierbaren Teilleistungen zu den oben angegebenen Konditionen storniert. Die Kosten für nicht stornierbare Leistungen werden ausschließlich vom Kunden getragen.

## 7. Gesonderte Bedingungen für Gutscheineinlösungen

Unter dem Begriff Gutscheineinlösungen werden alle Buchungen von konkreten und terminbezogenen Reiseleistungen, welche unter Einsatz eines Leistungsgutscheins (nachfolgend auch Reisegutschein) gebucht wurden, zusammengefasst. Gutscheineinlösungen unterliegen, zusätzlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, gesonderten Bedingungen, den sogenannten Einlösebedingungen. Die Einlösebedingungen stehen in den jeweiligen Produktausschreibungen des Reisegutscheins bereit und werden beim initialen Kauf aktiv und explizit vom Kunden durch das Anklicken eines Kontrollkästchens akzeptiert. Diese können beispielsweise den Gültigkeits- und/oder Einlösezeitraum beschränken oder Auskunft über das Leistungsspektrum geben. Sollte es innerhalb der Einlösebedingungen ähnlich- oder gleichlautende Regelungen wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geben, so finden immer die Regelungen der Einlösebedingungen Anwendung. Ersatzweise, sollten diese nicht greifen, gelten die Bestimmungen der AGB.

### **§ 5.1 Kosten des Rücktritts**

#### **Sonderfall bei Stornierungen innerhalb von 24 Stunden nach Kauf**

Gesondert gekennzeichnete Reisen können innerhalb von 24 Stunden nach Kauf kostenneutral storniert werden. Diese Produkte sind innerhalb des Buchungskalenders mit der Info über die 24-Stunden-Stornierung gekennzeichnet. Die 24-Stunden-Stornierungsregel greift nur dann, wenn der Anreisetag mehr als 10 Tage in der Zukunft liegt und es sich nicht um personalisierte und terminabhängige Tickets, Gutscheine bzw. um Pauschal- und Flugreisen handelt.

### **§ 5.2 Besondere Bestimmungen bei Flugreisen**

Abhängig von der Fluggesellschaft und den jeweiligen Buchungsbedingungen fallen Kosten für die Stornierung einer Flugreise an. Anfallende Kosten für die Stornierung einer Flugreise werden grundsätzlich nur vom Kunden getragen. Die Höhe der anfallenden Rücktrittskosten ist abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung.

Die watado GmbH behält die geltenden Rücktrittsgebühren der jeweiligen Fluggesellschaft vom Gesamtpreis der Reiseleistung in Höhe des zu erwartenden Schadens ein.

## **§ 5.3 Besondere Bestimmungen bei Leistungsgutscheinen (Reisegutscheinen)**

Bei Leistungsgutscheinen, welche im Fernabsatz durch den Kunden erworben werden, gilt das gesetzliche Widerrufsrecht mit einer Widerrufsfrist von 14 Tagen ab Kauf. Anschließend ist die Stornierung und der Umtausch von Leistungsgutscheinen ausgeschlossen.

## **§ 5.4 Nachweis abweichender Schadenshöhe**

Wenn der Kunde nachweisen kann, dass dem Leistungsträger kein oder ein wesentlich geringerer Ausfall entstanden ist, so ist der Kunde lediglich verpflichtet, diesen nachgewiesenen Betrag in Form einer Entschädigung an die watado GmbH zu entrichten. Dem Leistungsträger bleibt es darüber hinaus jedoch zu jeder Zeit vorbehalten, anstatt der vorgegebenen Entschädigungspauschale, den tatsächlichen Ausfall nachzuweisen und zu beziffern, um diesen dann gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

## **§ 5.5 Übertragung bereits gebuchter Leistungen**

Sofern die Vertragskonditionen eines abgeschlossenen Kaufvertrages zwischen dem Kunden und dem Leistungsträger bzw. dem Kunden und der watado GmbH es zulassen, kann der Kunde statt von dem Vertrag zurückzutreten, bereits gebuchte Leistungen einer Person übertragen, welche mit allen Rechten und Pflichten, die mit dem bereits abgeschlossenen Vertrag einhergehen, eintritt. Die watado GmbH als auch ein möglicher abweichender Leistungsträger können dieser Modifizierung jedoch widersprechen, sollte die nun mitreisende/n Person/en den Vertragskonditionen nicht entsprechen oder aber vertragswesentliche Umstände bei der nun mitreisenden Person/ den nun mitreisenden Personen nicht gegeben sind. Die ggf. auftretenden zusätzlichen Kosten dieser Modifizierung sind vom Kunden zu tragen.

## **§ 6 Ersatzreisende**

Im Fall einer Reise kann der Kunde bis zum Reisebeginn verlangen, dass statt seiner Person ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt. watado kann dem widersprechen, wenn der Dritte den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so haften er und der Kunde gegenüber watado als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt

des Dritten entstehenden Mehrkosten.

## § 7 Gebühren

Bei einigen bestimmten Serviceleistungen, welche im direkten Zusammenhang zu bereits bestehenden Buchungen stehen, erhebt die watado GmbH die folgenden Gebühren:

<b>Leistung</b>	<b>Gebühr</b> (jeweils zzgl. USt)	<b>Info</b>
Umbuchung	20,00 EUR <i>(Eventuell durch die Umbuchung anfallende Preisdifferenzen werden dem Kunden zusätzlich gutgeschrieben bzw. berechnet)</i>	Terminverlegung von Reiseleistung im Auftrag des Kunden.
Umbuchung (online)	5,00 EUR <i>(Eventuell durch die Umbuchung anfallende Preisdifferenzen werden dem Kunden zusätzlich gutgeschrieben bzw. berechnet)</i>	Bucht der Kunde selbst seine Reise um, so werden die Umbuchungsgebühren um 75% reduziert.
Namensänderung	5,00 EUR pro Person	Änderung von Personenangaben  (Reiseanmelder bzw. Ticketinhaber; Namensänderungen können bei bestimmten Reiseleistungen ausgeschlossen sein)
Stornierung	10,00 EUR	Für die Stornierung von Reiseleistungen wird zusätzlich zu den Stornokosten (siehe § 4 Absatz 3) eine pauschale Gebühr von 10,00 EUR erhoben.

## § 8 Widerrufsrecht

Ein Widerrufsrecht für Verbraucher besteht bei termingebundenen touristischen Leistungen nicht; 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB.

## **§ 9 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Der Kunde ist verpflichtet die vom Vermittler übergebenen Zugangsdaten sorgfältig aufzubewahren und keinen Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde hat auftretende Fehler/ Störungen unverzüglich dem Vermittler anzuzeigen.
2. Dem Kunden ist es untersagt ein Ticket gewerblich und/oder kommerziell zu veräußern. Die unentgeltliche Weitergabe von personalisierten Eintrittskarten ist ausdrücklich untersagt.
3. Der Kunde muss nach der Bestellung überprüfen, ob er die Buchungsunterlagen über den gewählten Versandweg erhalten hat. Bei Nichterhalten der Unterlagen bitten wir zunächst den Spam-Ordner zu prüfen und dann den Nichteingang bei watado zu melden.

## **§ 10 Spezifische Bestimmungen für Leistungsgutscheine**

Für Leistungsgutscheine gibt es abweichende Vorgaben für die Stornierung/den Rücktritt, welche unter §4.3 zu finden sind. Außerdem gelten die folgenden Bestimmungen, auf welche auch auf den jeweiligen Ausschreibungsseiten der Produkte gesondert hingewiesen wird.

### **§ 10.1 Wellnessgutschein**

Beim Wellnessgutschein handelt es sich um eine verbundene Reiseleistung, welche im Auftrag des Kunden – innerhalb der Einlösung des Gutscheins – verbindlich gebucht wird. Da die Preise und Verfügbarkeiten bei den einzelnen Reiseleistungen durch die jeweiligen Leistungsträger maximal für 1 Jahr vertraglich garantiert werden können, ist die Gültigkeit des Reisegutscheins auf Einlösungen 1 Jahr ab Kauf beschränkt. Die watado GmbH hält im Rahmen des Wellnessgutscheins für die Kunden Ticket- & Hotelkontingente vor, welche – sollte der Kunde seinen Gutschein nicht innerhalb der Gültigkeit einlösen – kostenpflichtig verfallen. Hierdurch sind eine Verlängerung und Rückerstattung des Gutscheins ausgeschlossen.

### **§ 10.2 Freizeitparkgutschein**

Der „Europa Freizeitparkgutschein“ ist ein Leistungsgutschein für eine verbundene Reiseleistung bestehend aus Eintritt in einen Freizeitpark und Übernachtung im Hotel. Der Kunde kann bei der Einlösung des Gutscheins den Freizeitpark und das Hotel aus

der vorhandenen Auswahl frei wählen und bucht anschließend verbindlich seine Reiseleistung. Da die Preise und Verfügbarkeiten bei den einzelnen Reiseleistungen durch die jeweiligen Leistungsträger maximal für 1 Jahr vertraglich garantiert werden können, ist die Gültigkeit des Reisegutscheins auf Einlösungen 1 Jahr ab Kauf beschränkt. Die watado GmbH hält im Rahmen des Freizeitparkgutscheins für die Kunden Ticket- & Hotelkontingente vor, welche – sollte der Kunde seinen Gutschein nicht innerhalb der Gültigkeit einlösen – kostenpflichtig verfallen. Hierdurch sind eine Verlängerung und Rückerstattung des Gutscheins ausgeschlossen. Der Europa-Park kann ausschließlich von Kunden ausgewählt werden, die Ihren Wohnsitz im Ausland haben. Kunden mit Wohnsitz in Deutschland können Ihren Freizeitparkgutschein nicht oder nur begrenzt für den Europa-Park einlösen.

## **§ 11 Gewährleistung**

Im Fall einer Reise ist der Kunde verpflichtet, im Fall eines Mangels diesen unverzüglich bei watado unter den unten genannten Kontaktdaten anzuzeigen. Ohne entsprechende Anzeige ist eine Minderung und ggf. weitere Rechte ausgeschlossen, es sei denn, die Anzeige hat offenbar erkennbar keine Aussicht auf Behebung des Mangels oder sie ist dem Kunden unzumutbar.

Einer Kündigung des Reisevertrages wegen eines Mangels nach § 651 e BGB oder aus wichtigem Grund hat die Setzung einer angemessenen Frist zur Abhilfe durch den Kunden vorzugehen. Dies gilt nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist, von watado verweigert wird oder die sofortige Kündigung durch ein besonderes, für watado erkennbares Interesse des Kunden gerechtfertigt ist.

## **§ 12 Haftung**

1. Die vertragliche Haftung von watado für Schäden, die nicht aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren ist bei Pauschalreisen auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.
  - soweit ein Schaden des Kunden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder
  - soweit watado für einen dem Kunden entstehenden Schaden allein wegen des Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.
2. watado haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen nur vermittelt wurden, sofern die bloße Vermittlung im Angebot deutlich kenntlich gemacht wurde. Der Haftungsausschluss umfasst nicht die Fälle, in denen Beförderungsangebote

zum Reiseziel und Teilstationen der Reise erfasst sind oder soweit Aufklärungs- und Organisationspflichten oder eine gegebene Garantie von watado verletzt wurden.

3. watado haftet bei anderen Leistungen Schäden, es sei denn diese resultieren aus der aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, als vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Handlung von watado, ihren Vertretern oder Erfüllungsgehilfen, die Schäden sind im Rahmen einer Betriebshaftpflichtversicherung versicherbar oder sind durch die Verletzung der Pflichten zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen entstanden.

## **§ 13 Einreisebestimmungen und medizinische Hinweise**

Die von watado gelieferten Auskünfte zu den jeweiligen Einreisebestimmungen und medizinischen Hinweisen ergeben sich aus dem Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Buchung und gelten für deutsche Staatsangehörige. Die Einhaltung der jeweiligen Pass-, Visa-, Zoll- und Gesundheitsvorschriften in den jeweiligen Transit- und Zielgebietsländern obliegt den Reiseteilnehmern selbst.

## **§ 14 Versicherungen**

Es wird darauf hingewiesen, dass der Kunde die Möglichkeit hat, eine Reiserücktrittskostenversicherung oder einer Versicherung zur Deckung der Rückführungskosten bei Unfall oder Krankheit abzuschließen. Entsprechende Versicherungen stellt z.B. die HanseMercur Versicherung, Anschrift zur Verfügung.

## **§ 15 Verjährung**

Abweichend zu den Regelungen des § 195 BGB verjähren die Ansprüche des Kunden aus Ansprüchen nach §§ 651 c bis f BGB gegenüber watado aus einem Reisevertrag nach Ablauf eines Kalenderjahres. Ausgenommen sind hierbei Ansprüche aus Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder solchen, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung der watado GmbH, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von watado beruhen.

Die Verjährung beginnt mit dem Tag nach vertraglich vorgesehenem Ende der Reise.

## § 16 Schlussbestimmung

1. Auf das Vertragsverhältnis zwischen watado und dem Kunden sowie auf die jeweiligen Geschäftsbedingungen findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
2. Gerichtsstand ist das Gericht des Geschäftssitzes der watado GmbH, soweit der Kunde ein Kaufmann oder eine Körperschaft des öffentlichen Rechts ist oder nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort nicht bekannt ist.

### **watado GmbH**

Geschäftsführer: Herr Roy Jürgens und Herr Stephan Rüschenbaum  
Max-Planck-Straße 7  
59423 Unna

E-Mail: [support@watado.de](mailto:support@watado.de)

Telefon: 02331 / 8426 888