

Wegweiser durch die Rezeption

Inhaltsverzeichnis

	Seite	
1.	Der Erste Eindruck	1
2.	Die Dienste	1
2.1.	Grundsätze	2
2.2.	Arbeitsbeginn	2
2.3.	Anreise	2
2.4.	Abreise	3
2.5.	Die Übergabe	3
2.6.	Checklisten	4
2.7.	Das Telefon	4
3.	Die Rezeption als Tourist-Information	5
4.	Umgang mit dem Gast	6
5.	Die Reklamation	6
6.	Sparen!	7
7.	Die Sicherheit im Hotel	7
Anlage 1	Checkliste für Sicherheitsangelegenheiten	9
Anlage 2	Checkliste Früh-/Spätdienst	11
Anlage 3	Checkliste für den Wachschatz	13
Anlage 4	Checkliste An-/Abreisegespräch	14
Anlage 5	AGB	16
Anlage 6	ARB	18
Anlage 7	ARB International	20
Anlage 6	Hallenordnung	22

1. Der Erste Eindruck

Rezeption heißt Gäste empfangen.

Der Gast, der das Haus erstmalig betritt, wird gerade durch den "Ersten Eindruck" in seiner Grundhaltung dem JBZ gegenüber stark beeinflusst. Ist dieser Eindruck bereits beim ersten Mal negativ behaftet, ist es sehr schwer, den Gast noch zu überzeugen.

Es ist leichter einen guten "Ersten Eindruck" zu schaffen, als angerichteten Schaden mühsam reparieren zu müssen!

AN DER REZEPTION SOLLTEN FOLGENDE DINGE IMMER ZU FINDEN SEIN:

- Funktionierende Kugelschreiber
- Notizzettel
- Postkarten vom JBZ
- Locher, Tacker, Klebestreifen, etc.
- Stempel des JBZ
- Quittungsblock

Den Blick bei jeder Gelegenheit kurz durch den Empfangsbereich streifen lassen – möglichst aus der Sicht des Gastes. Es soll immer so aussehen, als sei das Haus gerade erst eröffnet worden. Ein Ordnungssystem an der Rezeption sollte jedem Mitarbeiter an der Rezeption klar sein. Jeder Gegenstand sollte an der Rezeption seinen festen Platz haben.

Dienstkleidung ist das T-Shirt, Poloshirt, Wetterjacke und Fleecejacke mit der Aufschrift von Blossin. Diese bitte sauber und faltenfrei halten.

2. Grundsätze

Die Rezeption ist der wichtigste Anlaufpunkt für alle Gäste, insbesondere der Betreuer, Dozenten und Verantwortlichen. Die Mitarbeiter in der Rezeption sind gegenüber dem Gast verantwortlich für die Klärung aller Fragen, Probleme usw. Niemand wird einfach weitergeschickt, sondern von der Rezeption aus wird das Anliegen in Angriff genommen.

Alle Veränderungen während des Aufenthaltes müssen im Hausmanager dokumentiert werden. Dies gilt auch für Informationen an andere Teams des JBZ, welche auf den Masken des Belegungscode inhaltlich nicht erfasst werden.

2.1. Arbeitsbeginn

Bei Arbeitsbeginn ist es sehr wichtig, sich über den Hausmanager über die aktuellen Belegungen zu informieren. Auf die Anreisen und Abreisen gut vorbereiten. Alle Unterlagen für den Gast müssen bei seinem Erscheinen vollständig und griffbereit sein.

Bei Vergabe von zusätzlichen Zimmern und Räumen während des Aufenthaltes kann davon ausgegangen werden, dass freie Kapazitäten gereinigt und im technisch einwandfreien Zustand sind.

Es gilt das Prinzip, dass alle Kapazitäten unmittelbar nach Abreise wieder für eine erneute Nutzung vorbereitet werden. Bei Beratungs- und Seminarräumen ist dies die sogenannte Grundausstattung.

2.2. Anreise

Jeden Gast wird bei seinem Betreten des JBZ freundlich begrüßt und erfragt, was für ihn getan werden kann. Falls möglich, den Gast mit seinem Namen ansprechen.

Anreise Betreuer/ Dozenten/ Verantwortliche

Mit jedem Betreuer/ Dozenten/ Verantwortliche wird ein Anreisegespräch durchgeführt. Für dieses gibt es eine gesonderte Checkliste („Checkliste Anreisegespräch“), welche „Punkt für Punkt“ exakt durchzugehen ist. Bei Problemen sind als Grundlage die Vertragsbedingungen (siehe Anlage 8) zu beachten bzw. der Betreuerdienst hinzuzuziehen.

Anreise Einzelteilnehmer

Der Gast soll bei der Anreise in aller Ruhe seine Anmeldung ausfüllen dürfen (diese muss nach dem deutschen Meldegesetz mit **vollständiger Adresse, Altersangabe und Unterschrift** versehen sein, siehe Anlage 8). In der Zwischenzeit kann die vorhandene Reservierung nochmals durchgegangen und auf ihre Richtigkeit geprüft werden (z.B. "Herr/Frau... sie sind zum Lehrgang angemeldet?").

Wenn möglich mitteilen, wann Seminarbeginn ist, wo der Treffpunkt der Teilnehmer ist und wann seine Essenszeiten sind.

Zum Abschluss: "Einen angenehmen Aufenthalt, Herr/Frau....."

Änderungen während des Aufenthaltes

Wenn der Gast während seines Aufenthaltes in Blossin zusätzliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte, wird er dies in erster Linie an der Rezeption absprechen. Diese stellt das innerbetrieblich, inklusive Eintrag in den Hausmanager, durch. Um den Gast aber nicht immer in die Rezeption zu schicken, sind auch folgende Verfahren möglich:

- Ein angesprochener Mitarbeiter (z.Bsp. Betreuerdienst) gibt den Wunsch an die Rezeption weiter.
- Die Küche nimmt zusätzliche Verpflegungen an.
- Der Verleih gibt zusätzliche Materialien heraus.
- Der Treff stellt zusätzliche Getränke oder Speisen zur Verfügung.

Die entsprechenden Belege dazu werden dem Gast zum Abreisegespräch nochmals vorgelegt, damit hier eine gemeinsame Prüfung für die Rechnungslegung erfolgen kann (siehe Checkliste Abreisegespräch).

2.3. Abreise

Bei der Abgabe der Schlüssel die Zimmernummern mit den Angaben auf der Teilnehmerliste prüfen. Mit dem Betreuer/ Dozenten/ Verantwortliche ist wieder ein Abreisegespräch zu führen. (siehe Checkliste Abreisegespräch). Die Leistungsliste durchsprechen und die einzelnen Posten seiner Rechnung durchsprechen. Dazu vorab alle Informationen und die Vollständigkeit alle Zuarbeiten prüfen und gegebenenfalls ergänzen.

Listen mit eventuellen Informationen wären wichtig, wie Bootsmaterial, Getränke aber auch Telefon WB.

So wird es für den Gast einfacher seine Rechnung zu kontrollieren und Vertrauen wird geschaffen. Bei Problemen sind wieder die Vertragsbedingungen als Grundlage (siehe Anlage 8) zu beachten bzw. der Betreuerdienst hinzuzuziehen.

Zum Schluss informieren, ob der Gast einen angenehmen Aufenthalt hatte und alles zu seiner Zufriedenheit war.

2.4. Die Übergabe

Einer der wichtigsten Faktoren zum reibungslosen Ablauf der Arbeit, egal in welcher Abteilung, ist die Kommunikation untereinander. Dies gilt sowohl für Informationen an andere Teams im JBZ und als auch an den nachfolgenden Kollegen in der Rezeption.

Bei Übergabe an den nachfolgenden Wachdienst ist zu beachten, dass dieser kaum innerbetriebliche Zusammenhänge kennt und hier nicht die gleichen Anforderungen gestellt werden können. Deshalb ist eine genaue schriftliche und mündliche Mitteilung der anstehenden Aufgaben und der potenziellen Ereignisse wichtig. (siehe auch „Checkliste für den Wachschatz“)

Die Kassenübergabe

Die Kasse muss bei Übergabe gezahlt werden. Hier hat immer ein Betrag von 150,- € zu sein, der von jedem Mitarbeiter bei Dienstbeginn und Dienstschluss zu prüfen ist.

Der Wachschatz oder nachfolgende Mitarbeiter meldet sich an der Kasse an.

Die einzelnen Kassetten sind im Panzerschrank zu deponieren.

2.5. Check-Listen

Mittels Check-Listen soll sichergestellt werden, dass jeder Mitarbeiter bereits von Anfang an alle grundlegenden Punkte seines Dienstes beachtet und erledigt.

- Checkliste Frühdienst Anlage 1
- Checkliste Spätdienst Anlage 2
- Protokoll Anreisegespräch Anlage 3
- Checkliste Abreisegespräch Anlage 4
- Checkliste Wachschutz Anlage 5

Um zu vermeiden, dass die Dienste einen zu schematischen Eindruck bekommen, sollten diese Listen nicht als permanentes Mittel eingesetzt werden, sondern als Stütze dienen, bis sich alle Arbeitsabläufe eingespielt haben.

2.6. Das Telefon

In den meisten Fällen findet der erste Kundenkontakt am Telefon statt (z.B. Reservierung). Oftmals wird gerade dann der Grundstein für eine lange und meistens auch lohnende Geschäftsbeziehung gelegt. Oftmals erfolgen auch jahrelange Geschäftsbeziehungen ausschließlich über Telefon und Email.

Per Telefon soll dem Gast Freundlichkeit und Professionalität vermittelt werden. Wenn der Gast am anderen Ende der Leitung auflegt, will er sicher sein, dass sein Anliegen in Ordnung geht und er sich bereits auf seinen Besuch freuen kann.

Telefongespräch innerhalb des ersten drei Klingelns annehmen, der Gast muss merken, dass man sofort für ihn da ist.

Dies gilt auch für den Fall, dass man im Gespräch mit einem Gast vor Ort ist. Der Anrufer weiß nicht, dass man im Gespräch ist.. Korrektes Melden mit: " Guten Tag, Blossin, Jugendbildungszentrum, Nachname"

Bei der Annahme des Telefongespräches auf die eigene Stimme achten.

- nicht zu laut oder zu leise
- klar und deutlich
- nicht zu monoton

Stimme heben und senken gemäß dem Sinn des Gespräches. Ein Lächeln während des Gespräches ist hilfreich.

Telefonischen Reservierungen

Im JBZ gibt es inhaltlich verantwortliche Kollegen, welche für die Bearbeitung von Reservierungen primär zuständig sind. Am Telefon daher erfragen, was für eine Veranstaltung der Anrufer durchführen möchte (Veranstaltungsart und ob bereits schon einmal Gast). Anschließend um eine Email mit allen Angaben und Wünschen bitten oder wenn möglich zu dem zuständigen Mitarbeiter verbinden. Die Rezeption selbst nimmt ausschließlich Buchungen für Privatübernachtungen entgegen.

Bei **Privatübernachtungen** muss vom Anrufer Kontaktdaten, Termin und Wünsche erfragt werden. Der Anrufer erhält Aussage zur prinzipiellen Möglichkeit des Termins (Belegungsvorschlag). Nach dem Telefonat Reservierung oder Belegungsangebot in Computer eingeben und eine Buchungsbestätigung an den Gast per Mail verschicken. Die Bezahlung erfolgt bei Anreise, worauf bereits bei der Buchung schon hingewiesen werden muss.

3. Die Rezeption als Tourist-Information

Nachfolgend eine Liste mit den Infos, die an der Rezeption vorhanden sein sollen.

- Umgebungsplan (Standort JBZ muss eingezeichnet sein)
- Verbindungen des öffentlichen Verkehrsnetzes von und nach Blossin
- Sprechstunden Arzt (Friedersdorf, Prieros)
- Adressen und Telefonnummern von umliegenden Hotels und Restaurants (evtl. mit Beschreibung)
- Adressen und Telefonnummern von anderen Freizeitmöglichkeiten
- Einkaufszentren und Drogerien (Edeka in Friedersdorf, A10 Center Wildau)
- Adressen und Telefonnummern von Museen und anderen Sehenswürdigkeiten
- Veranstaltungskalender für den Raum Königswusterhausen
- Überblick Kreditkarteninstitute (Telefonnummer)

TIP * Eine Info-Mappe anlegen, die nach Stichworten sortiert ist. Diese Mappe sollte immer wieder erweitert und auf dem neuesten Stand gehalten werden. Denn wer weiß, welche Fragen uns unsere Gäste stellen.

TIP * Jeder aus dem Rezeptionsteam sollte sich genauestens mit allen Bedingungen im Jugendbildungszentrum vertraut gemacht haben. So sind klare und souveräne Auskünfte möglich.

TIP * Ein grobes Wissen über mögliche Sehenswürdigkeiten, Restaurants und Kneipen in der Umgebung sind nützlich. Sollte ein Gast mit einer Empfehlung nicht zufrieden sein, den Namen des Ladens notieren und diesen auf eine Art "Schwarze-Liste" für alle anderen Kollegen setzen.

4. Umgang mit dem Gast

Wichtig ist, den Menschen im Gast nicht zu vergessen. Den Menschen, der sich zwar durch unterschiedliche Charaktere auszeichnet, aber dieselben Grundbedürfnisse (z.B. Essen, Trinken, Schlafen.....) sowie Motive hat, aus denen heraus er handelt (wie z.B. Neugierde, Geltungsbedürfnis, Vorteilsstreben und soziale Anerkennung).

Mit diesem Wissen als Grundlage, kann man sich durch gezielte Aktionen und Reaktionen auf den Gast einstellen und ihm ein angenehmes, sicheres Gefühl vermitteln. Dabei kommt es vor allem auf die Wortwahl, den Tonfall, die Aussprache und die Gestik an.

Es sollte bei der Kommunikation mit dem Gast aufgestanden werden.

TIP * Von Beginn an ein gutes Gesprächsklima schaffen; dieses kann bereits durch eine freundliche Begrüßung und ein Lächeln erreicht werden

TIP * Den Gast, wenn möglich, mit Namen ansprechen, so wird eine persönliche Gesprächsebene geschaffen

TIP * Mit "offenen" Fragen das Gespräch führen. Dadurch erhält man mehr Informationen durch den Gast und lässt durch "aktives Zuhören" Antworten und Handeln besser vorbereiten.

5. Die Reklamation

Bei den Reklamationen kommt es ganz besonders darauf an, in welcher Art und Weise man dem Gast gegenüber tritt. Schließlich möchte man ja auch den Gast, der nicht zufrieden war, gerne behalten.

Jede Reklamation birgt auch eine Chance in sich. Nur selten hat man die Gelegenheit, so intensiv mit einem Gast zu reden, wie mit einem, der sich beschwert. Hier gibt sich die Chance, dem Gast zu zeigen, dass er geschätzt wird und ernst genommen wird, Hilfsbereitschaft ist das Schlüsselwort.

Wichtig ist es, sich eine starke Gesprächsposition zu schaffen, und dies kann man mit einigen kleinen Tricks erreichen:

TIP * Den Gast auf jeden Fall ausreden lassen, trotz Wortschwall. Danach ist dann beim Gast im wahrsten Sinne des Wortes "die Luft raus". Diese Zeit nutzen um die eigene Stellungnahme zurechtzulegen.

TIP * Ruhig und besonnen bleiben und nicht den Gefühlen nachgeben. (Wut und Unsicherheit). Das Gespräch auf eine sachliche Ebene bringen; versuchen hinter den Emotionen den wirklichen Grund der Reklamation zu erkennen.

TIP * Um das erschütterte Vertrauensverhältnis beim Gast wieder aufzubauen, sollte ihm Verständnis für seine Situation vermittelt werden; dies sollte durch eine wirklich ernstgemeinte Entschuldigung geschehen. Dann dem Gast ernsthaft versprechen, dass sich um eine Lösung bemüht wird.

Wichtig: Verständnis/ Entschuldigung/ Lösung

6. Sparen!

Licht - Strom Nur die wirklich nötigen Lampen brennen lassen, Rezeption und Galerie.

Telefax Erst nach 22:00 Uhr ins Ausland senden, denn da gilt ein verbilligter Telefentarif.

Blumen Regelmäßiges Gießen ist bereits genug.

7. Die Sicherheit im JBZ

Infos dazu an jeder Rezeption:

- Alle Notruf-Nummern
- Bereitschaftsdienst des JBZ
- Wachschutzfirma
- Telefonnummer Geschäftsführer
- Telefonnummern der Hausmeister

Diese Dinge muss jeder wissen:

Was ist zu tun im Brandfall ?

Wer ist "Betreuerdienst bzw. Telefonbereitschaft "?

Wo befinden sich die Haupthähne von Gas und Wasser?

Wo sind die Hauptstromsicherungen?

Diese Dinge müssen an jeder Rezeption zu finden sein:

"Erste-Hilfe-Koffer"

Brandalarm-Plan

Feuerwehr-Begehungsplan

Taschenlampe

Jeder Mitarbeiter sollte sich der große Verantwortung bewusst sein und sein Wissen regelmäßig auffrischen.

Anlage 1

Übergabeblatt 1

Checkliste für Sicherheitsangelegenheiten

Das Jugendbildungszentrum Blossin ist ein Träger der freien Jugendhilfe.

Als Bildungsstätte bietet es Jugendverbänden, Jugendgruppen und Bildungsträgern mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen, aber auch Wirtschaftsunternehmen und Privatpersonen zahlreiche Möglichkeiten zur Durchführung individuell gestalteter Bildungs- und Freizeitprogramme

1. Zugänglichkeit der Einrichtung

Das Jugendbildungszentrum Blossin e.V. ist eine Einrichtung mit einer deutlichen Grundstücksabgrenzung.

Die Haupteingänge befinden sich im Bereich der Rezeption.

Regelungen für Gäste und Besucher sind in der Hausordnung verbindlich festgelegt und in der Rezeption für jedermann sichtbar angebracht.

Das Hausrecht wird durch den Geschäftsführer ausgeübt, in seiner Abwesenheit durch:

den Betreuerdienst

den Rezeptionsdienst

den Hausmeisterdienst

dem Wachschutz

dem Telefonbereitschaftsdienst.

2. Erreichbarkeit von Verantwortlichen

Außerhalb der normalen Dienstzeiten können Verantwortliche des JBZ erreicht werden:

- 9.00 - 18.00 Uhr Betreuerdienst/danach Telefonbereitschaftsdienst

- 7:30 - 20:15 Uhr Rezeptionsmitarbeiter

- 20.00 - 06.00 Uhr Wachdienst

- 6.00 – 20.00 Uhr Hausmeisterdienst

Der Wachdienst ist außerdem bei seinen 2 Kontrollgängen über sein Handy 0163 50 15 275 erreichbar. Der Hinweis seiner Erreichbarkeit ist im Aushang der Rezeption ersichtlich.

Die Betreuer von Jugendgruppen, die in den Jugendhäusern und im Jugenddorf untergebracht sind, erhalten bei dem Anreisegespräch einen Schlüssel für das Gästehaus. Dort befindet sich im Foyer des Erdgeschosses, rechts an der Wand, ein Nottelefon (149).

3. Öffentlicher Fernsprecher und Handy – Nutzung

Weitere Kommunikationsmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

Gästetelefon in der Rezeption

Telefone in den Einzelzimmern (033767- 75 6+ Zimmernummer, Freischaltung in das öffentliche Netz durch HM notwendig)

Funklöcher in den einzelnen Netzen sind nicht bekannt.

Im Falle eines Stromausfalles kann das Telefon in der Rezeption oder im Gefahrenfall das Nottelefon genutzt werden.

Anlage 2

Checkliste Frühdienst

Frühdienst 7:30 – 14:00 Uhr



	Licht an: Rezeptionstresen + Infowand Licht aus: Hinter-/Vordereingang
	Hintertür und Zwischentür aufschließen
	PCs hochfahren Anmelden Hausmanager, Outlook und Schließsystem Powerpoint Präsentation starten, Bildschirm einschalten, vorhanden und kommende E-Mails bearbeiten.
	Rufumleitung Telefon ausschalten
	Post/ Zeitung aus dem Briefkasten holen, Aufsteller Hafenbar positionieren
	EC-Bericht an Frau Mrotzek ihren Schlüssel heften
	Anmelden an Kasse Wechselgeld zählen (150,00 Euro) und dafür im Kassenbuch unterschreiben / Kassen aus dem Tresor holen
	Informationen aus Wachschutzbuch zur Kenntnis nehmen, unterschreiben und an den Betreuerdienst weiterleiten
	über Belegung/ Anreisen/ Abreisen informieren/Wiedervorlagen bearbeiten
	Tagesküchenliste: zusätzliche Bestellungen des Gastes in die Leistungsliste übernehmen + abheften
	Zimmerschlüssel sind ab 13 Uhr rauszugeben
	Über Waldbrandwarnstufe informieren, Küche + HMD bezüglich Grillplätze Bescheid geben
	X-Bon täglich nach der Schicht ziehen, da Z-Bon am Montag früh gezogen wird, Kasse wenn möglich bis Dienstag abrechnen

Checkliste Spätdienst

Spätdienst 13:45 – 20:15 Uhr



	<ul style="list-style-type: none"> - Übergabe mit dem Frühdienst
	<ul style="list-style-type: none"> - Ummelden an Kasse Wechselgeld zählen (150,00 Euro) und dafür im Kassenbuch unterschreiben
	<ul style="list-style-type: none"> - Posteingang öffnen und nach Rechnung und Briefe sortieren - Folgende Post nicht öffnen Krause & Böttcher, Kontoauszüge von der Sparkasse und Deutsche Kredit Bank, alle Briefe von Rechtsanwälten
	<ul style="list-style-type: none"> - Anreisen vorbereiten: <ul style="list-style-type: none"> • Anreisemappe (bei Gruppenbelegungen mit Übernachtung) • Anreiseformular (Seminarräume und Essenzeiten eintragen) • Ressourcenverteilung der Belegung • Zimmerliste / darauf achten ob mit oder ohne Zimmernummern • Informationszettel für den Gast schreiben <ul style="list-style-type: none"> - Schulklassen / Grüne Essenmarke, Abnahmezettel und kleiner weißer Zettel - Erwachsene gruppen / Grüne Essenmarke - Jugendgruppen / grüne Essenmarke und Abnahmezettel • Unterlagen (Vertrag) aus dem Monatsordner beilegen
	<ul style="list-style-type: none"> - Alle Zimmerschlüssel die frei sind programmieren (siehe auch Infoblatt zur Schlüsselprogrammierung)
	<ul style="list-style-type: none"> - Drucken für den nächsten Tag: <ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsplan (Abnahmezeiten für die Hausdamen aufschreiben) • Brandschutzliste • Küchenliste (quer) • Tagesküchenliste • Ressourcenbelegung
	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn vorhanden Schlüssel von 2 freien Zimmern (EZ+DZ) programmieren. Eventuelle wichtige Notizen für den Frühdienst am Folgetag aufschreiben.
	<ul style="list-style-type: none"> - X-Bon täglich nach der Schicht ziehen, da Z-Bon am Montag früh gezogen wird, Kasse wenn möglich bis Dienstag abrechnen
	<ul style="list-style-type: none"> - Outlook bei Dienstende schließen - Abmelden vom Hausmanager - Übergabe mit Wachschutz inkl. Kassenübergabe

Protokoll Anreisegespräch

Gruppe/ Schule/ Verein/ Einrichtung/ Person:

B-Code: 28484

Jugendbildungszentrum Blossin e. V.
Herr Lehmann

VerantwortlicheR: Herr Lehmann

Tel./Handy:.....

Name DozentIn:

Tel./Handy:

Teilnehmerzahl: laut Vertrag: 92 TN, 7 BT

bei Anreise:

Aufenthalt: von: 03.04.2017 / 12:00 Uhr
bis: 07.04.2017 / 09:30 Uhr

Verpflegung:

Erste Mahlzeit: Mittag

Grillen: _____

Letzte Mahlzeit: Frühstück

Frühstück: Uhr Mittagessen: Uhr Abendessen: Uhr

Festlegung zur Abreise:

Haus-/Zimmerabnahme: am: 07.04.2017 um: Uhr

E-Mailadresse Gästebewertung: _____ Newsletter: Ja Nein

weitere Besonderheiten für/während des Aufenthalt:

Vertragspartner:

Unterschrift

Rezeptionsmitarbeiter:

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für Verträge über die mietweise Überlassung von Zimmern und Räumlichkeiten zu Übernachtungs-, Tagungs- und Trainingszwecken, für alle dem Kunden erbrachten weiteren Leistungen und Lieferungen durch das Jugendbildungszentrum Blossin e. V., nachfolgend Blossin genannt.

1.2. Die Unter- oder Weitervermietung der überlassenen Räume sowie deren Nutzung zu anderen als Beherbergungs- und Veranstaltungszwecken bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Blossin.

1.3. Geschäftsbedingungen des Kunden finden nur Anwendung, wenn dies vorher schriftlich vereinbart wurde.

2. Vertragsabschluss und Vertragspartner

2.1. Die Anfrage und schließlich die Anmeldung (Vertragsantrag) können Sie bei uns mündlich, schriftlich, telefonisch, per Telefax oder auf elektronischem Weg (E-Mail) bestellen. Mit der Bestellung bieten Sie uns den Abschluss eines Vertrages an. Der Vertrag kommt durch die Annahme des Antrags des Kunden durch Blossin zustande. Eine Gruppenbuchung oder sonstige Veranstaltung wird erst mit schriftlicher Bestätigung der Bestellung durch Blossin bindend. Blossin steht es frei, die Zimmerbuchung für Privalgäste schriftlich zu bestätigen.

2.2. Vertragspartner sind Blossin und der Kunde. Hat ein Dritter für den Kunden bestellt, haftet er Blossin gegenüber zusammen mit dem Kunden als Gesamtschuldner für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag, sofern Blossin eine entsprechende Erklärung des Dritten vorliegt.

2.3. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei allen oben genannten Buchungsarten aufgrund der gesetzlichen Vorschrift des § 312 g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht nach Vertragsabschluss besteht. Ein Rücktritt vom Vertrag hingegen ist unter Berücksichtigung der Regelung in Ziffer 5 jederzeit möglich.

3. Leistungen

3.1. Blossin ist verpflichtet, die vom Kunden gebuchte Anzahl von Zimmern und Räumlichkeiten bereitzustellen und die sonstigen vereinbarten Leistungen zu erbringen.

3.2. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Überlassung von Zimmern und Räumen und die von ihm in Anspruch genommenen Leistungen vereinbarten Preise von Blossin zu zahlen. Dies gilt auch für vom Kunden veranlasste Leistungen und Auslagen von Blossin an Dritte.

3.3. Ist Blossin zur Bereitstellung/Lieferung von Speisen und Getränken in einem vertraglich vereinbarten Umfang für eine bestimmte Anzahl von Personen verpflichtet und nehmen an der Veranstaltung weniger Personen teil, ist der Kunde zur Abnahme und Bezahlung der Speisen und Getränke im bestellten Umfang, unabhängig von der tatsächlichen Inanspruchnahme, verpflichtet, es sei denn er hat von seinem Stornierungsrecht gemäß Punkt 5 Gebrauch gemacht. Werden durch Personenzahlreduzierungen einzelne oder mehrere Plätze abbestellt, gelten für diese abbestellten Teilnehmer ebenfalls die Rücktrittsbedingungen gemäß Punkt 5.

3.4. Sollten mehr Personen als im vertraglich vereinbarten Umfang an der Veranstaltung teilnehmen, besteht für Blossin keine Verpflichtung zu weitergehenden Leistungen. Blossin wird sich im Rahmen seiner Möglichkeiten bemühen, den hierdurch bedingten Umständen Rechnung zu tragen. Werden Zimmer auf Verlangen des Nutzers unterbelegt, wird je Leertbett der volle vereinbarte Übernachtungspreis berechnet.

3.5. Verlangt der Kunde, nach Vertragsabschluss Änderungen oder Umbuchungen hinsichtlich des Termins oder der Leistung, so erhöht Blossin ein Umbuchungsentgelt bis 30 Tage vor Leistungsbeginn von € 15,- je Änderungsvorgang. Umbuchungswünsche, die nach Ablauf dieser Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Vertrag zu den unter Ziffer 5. genannten Bedingungen und gleichzeitiger Neuankündigung durchgeführt werden. Letzteres gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.

4. Preise, Zahlungsmodalitäten

4.1. Der Preis für Jugendliche kommt bei Gruppen mit überwiegend Jugendlichen im Alter unter 27 Jahren zur Anwendung. Betreuern von Jugendgruppen werden die Preise für Jugendliche berechnet.

4.2. Rechnungen für Gruppenfahrten werden als Gesamtrechnung erstellt.

4.3. Eine Anzahlung in Höhe von maximal 50 % ist 14 Tage vor Anreise zu leisten, sofern dies zwischen den Vertragspartnern vereinbart ist. Die Anzahlung wird auf den Gesamtpreis angerechnet. Die Restzahlung ist bei Abreise in Blossin in bar oder per EC oder innerhalb des Zahlungsziels per Überweisung auf das Konto von Blossin zu begleichen.

4.4. Rechnungen von Blossin ohne Fälligkeitsdatum sind mit Zugang der Rechnung ohne Abzug binnen 14 Tagen zahlbar. Blossin ist berechtigt, aufgelaufene Forderungen jederzeit fällig zu stellen und unverzüglich Zahlung zu verlangen. Bei Zahlungsverzug ist Blossin berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9%, bei Rechtsgeschäften mit Verbrauchern 5% über dem jew. Basiszinssatz der EZB zu berechnen. Blossin bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

5. Rücktritt des Kunden (Stornierung)

5.1. Ein Rücktritt des Kunden von dem mit Blossin geschlossenen Vertrag bedarf der Schriftform.

Erfolgt diese nicht, ist der vereinbarte Preis auch dann zu zahlen, wenn die vertragliche Leistung nicht in Anspruch genommen wird.

5.2. Bei Rücktritt vor Veranstaltungsbeginn durch den Kunden steht Blossin eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Vorkehrungen und die Aufwendungen zu, soweit der Rücktritt nicht von Blossin zu vertreten ist oder

am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbare Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Veranstaltung erheblich beeinträchtigen.

Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs zur Rücktrittserklärung in einem prozentualen Verhältnis zum Vertragspreis wie folgt berechnet:

5.2.1. Einzelpersonen oder Gruppengröße bis 12 Personen:

bis zum 14. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 13. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

5.2.2. Gruppengröße von 13 bis 29 Personen:

bis zum 42. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 41. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 21. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

5.2.3. Gruppengröße von 30 bis 59 Personen:

bis zum 56. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 55. Tag vor Reiseantritt 25 %,

ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

5.2.4. Gruppengröße von 60 bis 89 Personen:

bis zum 84. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 83. Tag vor Reiseantritt 25 %,

ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

5.2.5. Gruppengröße ab 90 Personen:

bis zum 140. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 139. Tag vor Reiseantritt 25 %,

ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

5.3. Dem Kunden ist es gestattet, Blossin nachzuweisen, dass ihm tatsächlich keine oder wesentlich geringere Kosten als die geltend gemachte Kostenpauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Kunde nur zur Bezahlung der tatsächlich angefallenen Kosten verpflichtet.

5.4. Dem Kunden wird dringend der Abschluss einer Reise-Rücktrittskostenversicherung empfohlen.

6. Rücktritt Blossin

6.1. Blossin ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, insbesondere

- bei Verstoß gegen die im Haus geltenden Regelungen trotz vorheriger Abmahnung,
- Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z. B. in der Person des Kunden, der jur. Pers. oder des Zwecks gebucht werden,
- Blossin den begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass das dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich von Blossin zuzurechnen ist.

Die fristlose Kündigung hat die sofortige Abreisepflicht des Kunden auf eigene Kosten zur Folge.

7. Zimmerbereitstellung

7.1. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer.

7.2. Die Unterkünfte stehen am Anreisetag ab 13.00 Uhr zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.

7.3. Am Abreisetag sind die Zimmer bis 9.00 Uhr zu räumen. Danach kann Blossin dem Kunden aufgrund vertragsüberschreitender Nutzung des Zimmers 10,00 Euro in Rechnung stellen.

7.4. Bei Gruppenanreisen wird die Vergabe der Zimmer durch Blossin vorgenommen. Die Festlegung der Zimmernummern erfolgt erst am Anreisetag.

7.5. Im Falle höherer Gewalt oder aus wichtigem Grund ist Blossin berechtigt seine Gäste gleichwertig der vertraglich vereinbarten Unterkunft in einem anderen Haus unterzubringen.

8. Hausregel

8.1. Vertragsbestandteil ist die Hausordnung von Blossin, soweit diese dem Vertrag wirksam zugrunde gelegt wurde.

8.2. Das Mitbringen von Haustieren ist nicht erlaubt. Die Versorgung und das Mitbringen von Speisen und Getränken sind nicht gestattet. Blossin behält sich das Recht vor, diese in Verwahrung zu nehmen und dem Eigentümer erst bei Abreise auszuhandigen.

8.3. Aufwendungen durch Verstöße gegen die Hausordnung werden dem Verursacher entsprechend den gesetzlichen Regelungen in Rechnung gestellt.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

9. Haftungsausschluss

9.1. Blossin haftet für seine Verpflichtungen aus dem Vertrag. Für eingebrachte Sachen des Gastes haftet Blossin nach den gesetzlichen Bestimmungen. Geld, Wertsachen und Kostbanketten können im Safe an der Rezeption hinterlegt werden.

9.2. Kraftfahrzeuge aller Art sowie Fahrräder dürfen nur auf den dafür vorgesehenen und gekennzeichneten Plätzen abgestellt werden. Es kommt dadurch kein Verwahrungsvertrag zu Stande. Abhandenkommen und Schäden auf dem Grundstück von Blossin abgestellter Fahrzeuge sowie Fahrräder und für deren Inhalte haftet Blossin nur in Fällen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz bzw. im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

9.3. Sollten Störungen oder Mängel an den Leistungen von Blossin auftreten, wird Blossin bei Kenntnis oder auf unverzügliche Rüge durch den Kunden bemüht sein, für Abhilfe zu sorgen. Der Kunde ist verpflichtet, das ihm Zumutbare beizutragen, um die Störung zu beheben und einen möglichen Schaden gering zu halten.

9.4. Die vertragliche Haftung von Blossin, die nicht Körperschäden sind (einschließlich der Schäden wegen Verletzung vor-, neben- und nachvertraglicher Pflichten) ist auf den dreifachen Beherbergungspreis beschränkt. Dies gilt, soweit ein Schaden des Gastes von Blossin oder dessen Erfüllungsgehilfen weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wurde. Von der Haftungsbeschränkung ausgenommen sind Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Blossin beruhen oder Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung von vertragstypischen Pflichten von Blossin beruhen.

10. Datenschutz

Die Erhebungen und Verarbeitungen aller personenbezogenen Daten erfolgen nach den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). Es werden nur solche

persönlichen Daten erhoben und an Partner weitergeleitet, die zur Abwicklung der Reise notwendig und gefordert sind. Diese und die Mitarbeiter Blossins sind zur Verschwiegenheit auf das Datengeheimnis verpflichtet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: <https://www.blossin.de/datenschutzhinweise/datenschutzhinweise.html>.

11. Schlussbestimmungen

11.1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäß erbrachter Leistungen hat der Kunde nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber Blossin geltend zu machen. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

11.2. Blossin weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass es nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Bedingungen für den Veranstalter verpflichtend würde, informiert Blossin den Kunden hierüber in geeigneter Form. Blossin weist für alle Verträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

11.3. Schlussbestimmungen

Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen Blossin und dem Kunden, der keinen allgemeinen Wohn- oder Geschäftssitz in Deutschland hat, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Die vorstehenden Bedingungen gelten nicht, wenn sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Vertrag anwendbar sind, etwas Anderes zugunsten des Kunden ergibt oder wenn nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Auftraggeber angehört, für den Auftraggeber günstiger sind als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

Stand: 10.12.2018

ALLGEMEINE REISE- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (gültig ab 01.07.2018)

Diese Vertragsbedingungen ergänzen die Vorschriften der §§ 651 a bis y BGB über den Pauschalreisevertrag und der Artikel 250 und 252 des EGBGB und führen diese Vorschriften aus. Sie werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen – nachstehend „Reisende“ – und des Jugendbildungszentrum Blossin e. V. – nachstehend auch „Blossin“ – als Reiseveranstalter zustande kommenden Reisevertrages.

1. Anmeldung und Vertragsabschluss

1.1. Mit der Anmeldung bietet der Reisende den Abschluss eines Vertrages verbindlich an. Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich oder fernmündlich vorgenommen werden.

1.2. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung durch Blossin zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird Blossin dem Reisenden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger zukommen lassen, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsabschluss in gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

1.3. Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.4. Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Buchungsinhalt ab, liegt ein neues Vertragsangebot vor, an welches Blossin für einen Zeitraum von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Blossin bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und es seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende dieses innerhalb der Bindungsfrist durch ausdrückliche Annahmeerklärung bestätigt oder die Anzahlung erklärt.

1.5. Die von Blossin gegebenen vorvertraglichen Informationspflichten über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten und die Stornopauschalen (gemäß Art. 250 § 3 Nr. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Reisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

1.6. Es wird darauf hingewiesen, dass bei allen oben genannten Buchungsarten aufgrund der gesetzlichen Vorschrift des § 312 g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht bei Pauschalreiseverträgen, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden nach Vertragsabschluss besteht. Ein Rücktritt und die Kündigung vom Vertrag hingegen ist unter Berücksichtigung der Regelung in Ziffer 4 möglich.

2. Leistungen

2.1. Der Umfang, der von Blossin zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem Reservierungsvertrag. Diese Reisebedingungen gelten für die Verträge über Schulfahrten, Ferien camps, Internationale Begegnungen in Blossin und im Ausland sowie Bildung Mehrtagesveranstaltungen.

2.2. Abweichungen und Änderungen einzelner wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen vom vereinbarten Inhalt der Reisebeschreibung, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind Blossin vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

2.3. Blossin ist verpflichtet, den Reisenden über Leistungsänderungen oder Abweichungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

2.3. Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisenden, die Inhalt des Vertrages geworden sind, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von Blossin gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Blossin in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat die Wahl, auf die Mitteilung von Blossin zu reagieren oder nicht. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von Blossin über die Änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen. Wenn der Reisende gegenüber Blossin nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

2.4. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte Blossin für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651 m Abs. 2 BGB zu erstatten.

3. Preise, Zahlungsmodalitäten

3.1. Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen nur gefordert und angenommen werden, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Reisenden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise im Sinne von § 651 r Abs. 4 BGB und Artikel 252 EGBGB übergeben wurde. Die Zahlung ist, soweit der Sicherungsschein ausgehändigt wurde und falls im Einzelfall ausdrücklich vereinbart ist, 2 Wochen vor Reisebeginn fällig, wenn feststeht, dass die Reise nicht mehr aus den in Ziffer 5.3. genannten Gründen abgesagt werden kann.

3.2. Rechnungen können bei Abreise in Blossin in bar oder per EC oder innerhalb des Zahlungsziels per Überweisung auf das Konto von Blossin beglichen werden.

3.3. Leistet der Reisende die Anzahlung und die Zahlung des Restbetrages des Reisepreises nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl Blossin zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht, so ist Blossin berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten zu belasten.

3.4. Rechnungen von Blossin ohne Fälligkeitsdatum sind mit Zugang der Rechnung ohne Abzug binnen 14 Tagen zahlbar. Blossin ist berechtigt, aufgelaufene Forderungen jederzeit fällig zu stellen und unverzügliche Zahlung zu verlangen. Bei Zahlungsverzug ist Blossin berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9%, bei Rechtsgeschäften mit Verbrauchern 5% über dem jew. Basiszinssatz der EZB zu berechnen. Blossin behält den Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

4. Rücktritt des Kunden (Stornierung)

4.1. Der Reisende kann bis Reisebeginn jederzeit durch Erklärung gegenüber Blossin, vom Reisevertrag zurücktreten. Maßgeblich ist der Eingang bei Blossin. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2. Bei Rücktritt vor Reisebeginn durch den Reisenden steht Blossin eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkkehrungen und die Aufwendungen zu, soweit der Rücktritt nicht von Blossin zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbare Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Gemäß § 651 h Abs. 3 S. 2 BGB sind Umstände unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkkehrungen getroffen worden wären. Die Höhe der Entschädigung bemisst sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der ersparten Kosten von Blossin sowie abzüglich dessen, was Blossin durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirbt. Die Pauschalen sind unter der Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Beginn der Reise sowie der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistung festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs zur Rücktrittserklärung in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis wie folgt berechnet:

4.2.1. Einzelpersonen oder Gruppengröße bis 12 Personen:

bis zum 14. Tag vor Reiseantritt kostenlos,
ab dem 13. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts

oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.2. Gruppengröße von 13 bis 29 Personen:

bis zum 42. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 41. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 21. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts

oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.3. Gruppengröße von 30 bis 59 Personen:

bis zum 56. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 55. Tag vor Reiseantritt 25 %,

ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts

oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.4. Gruppengröße von 60 bis 89 Personen:

bis zum 84. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 83. Tag vor Reiseantritt 25 %,

ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts

oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.5. Gruppengröße ab 90 Personen:

bis zum 140. Tag vor Reiseantritt kostenlos,

ab dem 139. Tag vor Reiseantritt 25 %,

ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,

ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts

oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.3. Dem Reisenden ist es gestattet, Blossin nachzuweisen, dass ihm tatsächlich keine oder wesentlich geringere Kosten als die geltend gemachte Kostenpauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reisende nur zur Bezahlung der tatsächlich angefallenen Kosten verpflichtet.

4.4. Dem Reisenden wird dringend der Abschluss einer Reiseabbruchkostenversicherung empfohlen.

4.5. Blossin behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit Blossin nachweist, dass wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist Blossin verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was es durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen. Blossin ist verpflichtet, Infolge eines Rücktritts zur

ALLGEMEINE REISE- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (gültig ab 01.07.2018)

Rückerstattung des Reisepreises unverzüglich aber auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.

4.6. § 651 e BGB bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Das gesetzliche Recht des Reisenden, gemäß § 651e BGB vom Reiseveranstalter durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Blossin 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. Blossin kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reisevoraussetzungen nicht erfüllt. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Reisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Blossin darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessenen und ihm tatsächlich entstanden sind. Blossin hat dem Reisenden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

5. Rücktritt Blossin

5.1. Blossin ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, insbesondere

5.1.1. bei Verstoß gegen die im Haus geltenden Regelungen trotz vorheriger Abmahnung,

5.1.1.1. Zimmer unter irreführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z. B. in der Person des Kunden, der jur. Pers. oder des Zwecks gebucht werden,

5.1.2. Blossin den begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass das dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereiches von Blossin zuzurechnen ist.

Die fristlose Kündigung hat die sofortige Abreispflicht des Kunden auf eigene Kosten zur Folge.

5.2. Blossin kann weiterhin bei Nichterreichen einer in der konkreten Reiseausschreibung genannten Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Bestimmungen von Reisevertrag zurücktreten:

5.2.1. Die Mindestteilnehmerzahl und der Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugänglich sein muss, wird in der Reiseausschreibung beziffert. Außerdem muss die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Buchungsbestätigung angegeben sein oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung Bezug genommen werden.

5.2.2. Blossin ist verpflichtet, dem Reisenden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann.

5.2.3. Blossin hat den Rücktritt innerhalb der im Vertrag bestimmten Frist zu erklären, jedoch spätestens

5.2.3.1. 20 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen,

5.2.3.2. 7 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mindestens zwei und höchstens sechs Tagen,

5.2.3.3. 48 Stunden vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen.

5.2.4. Der Reisende kann bei einer Absage die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn Blossin in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden anzubieten. Der Reisende hat dieses Recht unverzüglich nach der Erklärung über die Absage der Reise gegenüber Blossin geltend zu machen.

6. Zimmerbereitstellung

6.1. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer.

6.2. Die Unterkünfte stehen am Anreisetag ab 13.00 Uhr zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.

6.3. Am Abreisetag sind die Zimmer bis 9.00 Uhr zu räumen. Danach kann Blossin dem Kunden aufgrund vertragsüberschreitender Nutzung des Zimmers 10,00 Euro in Rechnung stellen.

6.4. Bei Gruppenreisen wird die Vergabe der Zimmer durch Blossin vorgenommen. Die Festlegung der Zimmernummern erfolgt erst am Anreisetag.

6.5. Im Falle höherer Gewalt oder aus wichtigem Grund ist Blossin berechtigt, seine Gäste gleichwertig der vertraglich vereinbarten Unterkunft in einem anderen Haus unterzubringen.

7. Hausregel, Allgemeine Obliegenheiten

7.1. Vertragsbestandteil ist die Hausordnung von Blossin, soweit diese dem Vertrag wirksam zugrunde gelegt wurde.

7.2. Das Mitbringen von Haustieren ist nicht erlaubt. Die Versorgung und das Mitbringen von Speisen und Getränken sind nicht gestattet. Blossin behält sich das Recht vor, diese in Verwahrung zu nehmen und dem Eigentümer erst bei Abreise auszuhandigen.

7.3. Aufwendungen durch Verstöße gegen die Hausordnung werden dem Verursacher entsprechend den gesetzlichen Regelungen in Rechnung gestellt.

7.3. Wird die Reise nicht frei von Reiseängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Soweit Blossin infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der

Reisende in der Regel weder Minderungsansprüche nach § 651 m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651 n BGB geltend machen. Der Reisende hat auftretende Mängel unverzüglich Blossin anzuzeigen.

7.5. Wird die Reise infolge eines Reiseängeln erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag nach den gesetzlichen Bestimmungen kündigen. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn Blossin eine ihm vom Reiseveranstalter bestimmte angemessene Frist zur Abhilfe hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von Blossin verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

7.6. Blossin verweist auf die Bestandspflicht gemäß § 651 q BGB, wonach dem Reisenden im Falle des § 651 k Abs. 4 BGB oder aus anderen Gründen in Schwierigkeiten unverzüglich in angemessener Weise Beistand zu gewährleisten ist, insbesondere durch

7.6.1. Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung

7.6.2. Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und

7.6.3. Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten. Dabei bleibt § 651 k Abs. 3 BGB unberührt.

8. Haftungsausschluss

8.1. Die vertragliche Haftung von Blossin, für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

8.2. Blossin haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Beförderungleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und von der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewährt wurden. Die §§ 651 b, 651 c, 651 w und 651 y BGB bleiben hierdurch unberührt. Blossin haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von Blossin ursächlich war.

9. Geltendmachung von Ansprüchen, Verjährung, Informationen über Verbraucherstreitbeilegung

9.1. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäß erbrachter Leistungen hat der Reisende nach vertraglich vorgesehener Beendigung der Reise gegenüber Blossin geltend zu machen. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

9.2. Ansprüche verjähren gemäß § 651 j BGB nach zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.

9.3. Blossin weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass es nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert Blossin den Reisenden hierüber in geeigneter Form. Blossin weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

10. Datenschutz

Die Erhebungen und Verarbeitungen aller personenbezogenen Daten erfolgen nach den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). Es werden nur solche persönlichen Daten erhoben und an Partner weitergeleitet, die zur Abwicklung der Reise notwendig und gefordert sind. Diese und die Mitarbeiter Blossins sind zur Verschwiegenheit auf das Datengeheimnis verpflichtet. Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter: <https://www.blossin.de/datenschutz/inweise/datenschutz/inweise.html>.

11. Schlussbestimmungen

Auf das gesamte Rechts- und Vertragsverhältnis zwischen Blossin und dem Kunden, der keinen allgemeinen Wohn- oder Geschäftssitz in Deutschland hat, findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Die vorstehenden Bedingungen gelten nicht, wenn sich aus vertraglich nicht abdingbaren Bestimmungen internationaler Abkommen, die auf den Vertrag anwendbar sind, etwas Anderes zugunsten des Kunden ergibt oder wenn nicht abdingbare Bestimmungen im Mitgliedstaat der EU, dem der Auftraggeber angehört, für den Auftraggeber günstiger sind als die vorstehenden Bestimmungen oder die entsprechenden deutschen Vorschriften.

ALLGEMEINE REISE- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (gültig ab 01.07.2018)

Diese Vertragsbedingungen ergänzen die Vorschriften der §§ 651 a bis y BGB über den Pauschalreisevertrag und der Artikel 250 und 252 des EGBGB und führen diese Vorschriften aus. Sie werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen Ihnen – nachstehend „Reisender“ – und des Jugendbildungszentrum Blossin e. V. – nachstehend auch „Blossin“ – als Reiseveranstalter zustande kommenden Reisevertrages.

1. Anmeldung und Vertragsabschluss

1.1. Mit der Anmeldung bietet der Reisende den Abschluss eines Vertrages verbindlich an. Die Anmeldung kann schriftlich, mündlich oder fernmündlich vorgenommen werden.

1.2. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Buchungsbestätigung durch Blossin zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird Blossin dem Reisenden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Buchungsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger zukommen lassen, sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach 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. Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.4. Weicht der Inhalt der Buchungsbestätigung vom Buchungsinhalt ab, liegt ein neues Vertragsangebot vor, an welches Blossin für einen Zeitraum von 10 Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn Blossin bezüglich des neuen Angebots auf die Änderung hingewiesen und es seine vorvertraglichen Informationspflichten erfüllt hat und der Reisende dieses innerhalb der Bindungsfrist durch ausdrückliche Annahmeerklärung bestätigt oder die Anzahlung erklärt.

1.5. Die von Blossin gegebenen vorvertraglichen Informationspflichten über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten und die Stornopauschalen (gemäß Art. 250 § 3 Nr. 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Reisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

1.6. Es wird darauf hingewiesen, dass bei allen oben genannten Buchungsarten aufgrund der gesetzlichen Vorschrift des § 312 g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht bei Pauschalreiseverträgen, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden nach Vertragsabschluss besteht. Ein Rücktritt und die Kündigung vom Vertrag hingegen ist unter Berücksichtigung der Regelung in Ziffer 4 möglich.

2. Leistungen

2.1. Der Umfang, der von Blossin zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus dem Reservierungsvertrag. Diese Reisebedingungen gelten für die Verträge über Schulfahrten, Ferientrains, Internationale Begegnungen in Blossin und im Ausland sowie Bildung Mehrtagesveranstaltungen.

2.2. Abweichungen und Änderungen einzelner wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen vom vereinbarten Inhalt der Reisebeschreibung, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind Blossin vor Reisebeginn gestattet, soweit die Abweichungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen.

2.3. Blossin ist verpflichtet, den Reisenden über Leistungsänderungen oder Abweichungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren.

2.3. Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Reisenden, die Inhalt des Vertrages geworden sind, ist der Reisende berechtigt, innerhalb einer von Blossin gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn Blossin in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat die Wahl, auf die Mitteilung von Blossin zu reagieren oder nicht. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von Blossin über die Änderung der Reiseleistung diesem gegenüber geltend zu machen. Wenn der Reisende gegenüber Blossin nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

2.4. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind. Hatte Blossin für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, ist dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651 m Abs. 2 BGB zu erstatten.

3. Preise, Zahlungsmodalitäten

3.1. Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise dürfen nur gefordert und angenommen werden, wenn ein wirksamer Kundengeldabsicherungsvertrag besteht und dem Reisenden der Sicherungsschein mit Namen und Kontaktdaten des Kundengeldabsicherers in klarer, verständlicher und hervorgehobener Weise im Sinne von § 651 r Abs. 4 BGB und Artikel 252 EGBGB übergeben wurde. Die Zahlung ist, soweit der Sicherungsschein ausgehändigt wurde und falls im Einzelfall ausdrücklich vereinbart ist, 4 Wochen vor Reisebeginn fällig, wenn feststeht, dass die Reise nicht mehr aus den in Ziffer 5.3. genannten Gründen abgesagt werden kann.

3.2. Rechnungen können bei Abreise in Blossin in bar oder per EC oder innerhalb des Zahlungsziels per Überweisung auf das Konto von Blossin beglichen werden.

3.3. Leistet der Reisende die Anzahlung und die Zahlung des Restbetrages des Reisepreises nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsmodalitäten, obwohl Blossin zur ordnungsgemäßen Erbringung der vertraglichen Leistungen bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Reisenden besteht, so ist Blossin berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Reisenden mit Rücktrittskosten zu belasten.

3.4. Rechnungen von Blossin ohne Fälligkeitsdatum sind mit Zugang der Rechnung ohne Abzug binnen 14 Tagen zahlbar. Blossin ist berechtigt, aufgelaufene Forderungen jederzeit fällig zu stellen und unverzügliche Zahlung zu verlangen. Bei Zahlungsverzug ist Blossin berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9%, bei Rechtsgeschäften mit Verbrauchern 5% über dem jew. Basiszinssatz der EZB zu berechnen. Blossin bleibt der Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

4. Rücktritt des Kunden (Stornierung)

4.1. Der Reisende kann bis Reisebeginn jederzeit durch Erklärung gegenüber Blossin, vom Reisevertrag zurücktreten. Maßgeblich ist der Eingang bei Blossin. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger zu erklären.

4.2. Bei Rücktritt vor Reisebeginn durch den Reisenden steht Blossin eine angemessene Entschädigung für die getroffenen Reisevorkerhaltungen und die Aufwendungen zu, soweit der Rücktritt nicht von Blossin zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbare Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Gemäß § 651 h Abs. 3 S. 2 BGB sind Umstände unvermeidbar und außergewöhnlich, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen, und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären. Die Höhe der Entschädigung bemisst sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der ersparten Kosten von Blossin sowie abzüglich dessen, was Blossin durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirbt. Die Pauschalen sind unter der Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Beginn der Reise sowie der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistung festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs zur Rücktrittserklärung in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis wie folgt berechnet:

4.2.1. Einzelpersonen oder Gruppengröße bis 12 Personen:

bis zum 14. Tag vor Reiseantritt kostenlos,
ab dem 13. Tag vor Reiseantritt 50 %,
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts
oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.2. Gruppengröße von 13 bis 29 Personen:

bis zum 42. Tag vor Reiseantritt kostenlos,
ab dem 41. Tag vor Reiseantritt 50 %,
ab dem 21. Tag vor Reiseantritt 80 %,
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts
oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.3. Gruppengröße von 30 bis 59 Personen:

bis zum 56. Tag vor Reiseantritt kostenlos,
ab dem 55. Tag vor Reiseantritt 25 %,
ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,
ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts
oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.4. Gruppengröße von 60 bis 89 Personen:

bis zum 84. Tag vor Reiseantritt kostenlos,
ab dem 83. Tag vor Reiseantritt 25 %,
ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,
ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts
oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.2.5. Gruppengröße ab 90 Personen:

bis zum 140. Tag vor Reiseantritt kostenlos,
ab dem 139. Tag vor Reiseantritt 25 %,
ab dem 48. Tag vor Reiseantritt 50 %,
ab dem 34. Tag vor Reiseantritt 80 %,
ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts
oder bei Nichtantritt der Reise 90 % des Reisepreises.

4.3. Dem Reisenden ist es gestattet, Blossin nachzuweisen, dass ihm tatsächlich keine oder wesentlich geringere Kosten als die geltend gemachte Kostenpauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reisende nur zur Bezahlung der tatsächlich angefallenen Kosten verpflichtet.

4.4. Dem Reisenden wird dringend der Abschluss einer Reiseabbruchkostenversicherung empfohlen.

4.5. Blossin behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit Blossin nachweist, dass wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist Blossin verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was es durch anderweitige Verwendung der Reiseleistung erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen. Blossin ist verpflichtet infolge eines Rücktritts zur

ALLGEMEINE REISE- UND GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (gültig ab 01.07.2018)

Rückstattung des Reisepreises unverzüglich aber auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung zu leisten.

4.6. § 651 e BGB bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Das gesetzliche Recht des Reisenden, gemäß § 651e BGB vom Reiseveranstalter durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Reisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Blossin 7 Tage vor Reisebeginn zugeht. Blossin kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt. Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Reisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Blossin darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessenen und ihm tatsächlich entstanden sind. Blossin hat dem Reisenden einen Nachweis darüber zu erteilen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

5. Rücktritt Blossin

5.1. Blossin ist bei Vorliegen eines wichtigen Grundes zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt, insbesondere

- 5.1.1. bei Verstoß gegen die im Haus geltenden Regelungen trotz vorheriger Abmahnung,
- 5.1.1. Zimmer unfür Irrführender oder falscher Angabe wesentlicher Tatsachen, z. B. in der Person des Kunden, der jur. Pers. oder des Zwecks gebucht werden,
- 5.1.2. Blossin den begründeten Anlass zu der Annahme hat, dass die Inanspruchnahme der Leistung den reibungslosen Geschäftsbetrieb, die Sicherheit oder das Ansehen in der Öffentlichkeit gefährden kann, ohne dass das dem Herrschafts- bzw. Organisationsbereich von Blossin zuzurechnen ist.

Die fristlose Kündigung hat die sofortige Abreisepflicht des Kunden auf eigene Kosten zur Folge.

5.2. Blossin kann weiterhin bei Nichterreichen einer in der konkreten Reiseausschreibung genannten Mindestteilnehmerzahl nach Maßgabe folgender Bestimmungen von Reisevertrag zurücktreten:

5.2.1. Die Mindestteilnehmerzahl und der Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, wird in der Reiseausschreibung beziffert. Außerdem muss die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist in der Buchungsbestätigung angegeben sein oder dort auf die entsprechenden Angaben in der Reiseausschreibung Bezug genommen werden.

5.2.2. Blossin ist verpflichtet, dem Reisenden gegenüber die Absage der Reise unverzüglich zu erklären, wenn feststeht, dass die Reise wegen Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl nicht durchgeführt wird. Der Reiseveranstalter informiert den Reisenden selbstverständlich, sofern zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich wird, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann.

5.2.3. Blossin hat den Rücktritt innerhalb der im Vertrag bestimmten Frist zu erklären, jedoch spätestens

- 5.2.3.1. 20 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen,
 - 5.2.3.2. 7 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mindestens zwei und höchstens sechs Tagen,
 - 5.2.3.3. 48 Stunden vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen.
- 5.2.4. Der Reisende kann bei einer Absage die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise verlangen, wenn Blossin in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Reisenden anzubieten. Der Reisende hat dieses Recht unverzüglich nach der Erklärung über die Absage der Reise gegenüber Blossin geltend zu machen.

6. Zimmerbereitstellung

6.1. Der Kunde erwirbt keinen Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zimmer.

6.2. Die Unterkünfte stehen am Anreisetag ab 13.00 Uhr zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine frühere Bereitstellung.

6.3. Am Abreisetag sind die Zimmer bis 9.00 Uhr zu räumen. Danach kann Blossin dem Kunden aufgrund vertragsüberschreitender Nutzung des Zimmers 10,00 Euro in Rechnung stellen.

6.4. Bei Gruppenreisen wird die Vergabe der Zimmer durch Blossin vorgenommen. Die Festlegung der Zimmernummern erfolgt erst am Anreisetag.

6.5. Im Falle höherer Gewalt oder aus wichtigem Grund ist Blossin berechtigt, seine Gäste gleichwertig der vertraglich vereinbarten Unterkunft in einem anderen Haus unterzubringen.

7. Hausregel, Allgemeine Obliegenheiten

7.1. Vertragsbestandteil ist die Hausordnung von Blossin, soweit diese dem Vertrag wirksam zugrunde gelegt wurde.

7.2. Das Mitbringen von Haustieren ist nicht erlaubt. Die Versorgung und das Mitbringen von Speisen und Getränken sind nicht gestattet. Blossin behält sich das Recht vor, diese in Verwahrung zu nehmen und dem Eigentümer erst bei Abreise auszuhändigen.

7.3. Aufwendungen durch Verstöße gegen die Hausordnung werden dem Verursacher entsprechend den gesetzlichen Regelungen in Rechnung gestellt.

7.3 Wird die Reise nicht frei von Reiseängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Soweit Blossin infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der

Reisende in der Regel weder Minderungsansprüche nach § 651 m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651 n BGB geltend machen. Der Reisende hat auftretende Mängel unverzüglich Blossin anzuzeigen.

7.5. Wird die Reise infolge eines Reisemangels erheblich beeinträchtigt, so kann der Reisende den Vertrag nach den gesetzlichen Bestimmungen kündigen. Die Kündigung ist erst zulässig, wenn Blossin eine ihm vom Reiseteilnehmer bestimmte angemessene Frist zur Abhilfe hat verstreichen lassen, ohne Abhilfe zu leisten. Der Bestimmung einer Frist bedarf es nicht, wenn die Abhilfe unmöglich ist oder von Blossin verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

7.6. Blossin verweist auf die Bestandspflicht gemäß § 651 q BGB, wonach dem Reisenden im Falle des § 651 k Abs. 4 BGB oder aus anderen Gründen in Schwierigkeiten unverzüglich in angemessener Weise Beistand zu gewährleisten ist, insbesondere durch

- 7.6.1. Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung
- 7.6.2. Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikationsverbindungen und
- 7.6.3. Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten. Dabei bleibt § 651 k Abs. 3 BGB unberührt.

8. Haftungsausschluss

8.1. Die vertragliche Haftung von Blossin, für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

8.2. Blossin haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistung lediglich vermittelt werden (z. B. Ausflüge, Sportveranstaltungen, Beförderungsleistungen von und zum ausgeschriebenen Ausgangs- und Zielort), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und von der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewahlt wurden. Die § 651 b, 651 c, 651 w und 651 y BGB bleiben hierdurch unberührt. Blossin haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von Blossin ursächlich war.

9. Informationen zur Identität ausführender Luftfahrtunternehmen, Gepäckverspätung und -beschädigung, Pass-, Visa und Gesundheitsvorschriften

9.1. Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Veranstalter, den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaften sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Veranstalter verpflichtet, dem Reisenden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Veranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Reisenden informieren. Wechselt die dem Reisenden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Veranstalter den Reisenden über den Wechsel informieren. Der Veranstalter muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Reisende so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Fluggesellschaften, denen der Betrieb in der EU untersagt ist (sog. „Black List“) kann auf folgender Internetseite abgerufen werden: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de

9.2. Der Reisende hat nach luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen bei Flugreisen Schäden an seinem Reisegepäck oder einen Gepäckverlust oder Gepäckverspätung unverzüglich vor Ort der zuständigen Fluggesellschaft mittels Schadensanzeige (P.I.R.) anzuzeigen und sich aus Nachweisgründen eine Bestätigung in Textform aushändigen zu lassen. Sowohl Fluggesellschaften als auch der Veranstalter lehnen in der Regel diesbezügliche Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt wurde. Die Schadensanzeige ist bei einer Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen und bei einer Gepäckverspätung binnen 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. Darüber hinaus ist die Beschädigung, der Verlust bzw. die Gepäckverspätung unverzüglich dem Veranstalter gem. den oben angegebenen Fristen bekannt zu geben. Eine Bekanntgabe an Veranstalter ebnet den Reisenden nicht von der Pflicht der fristgemäßen Schadensanzeige an die zuständige Fluggesellschaft.

9.3. Blossin unterrichtet die Reisenden über allgemeine Pass- und Visaeinreisebedingungen des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von eventuell notwendigen Visa, sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt. Der Reisende ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus der Nichtbeachtung dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn Blossin nicht ausreichend oder falsch informiert hat. Blossin haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den

Hallenordnung für den Sportbetrieb

Sport- und Konferenzhalle

Jugendbildungszentrum Blossin e.V.

§1 Nutzungsbedingungen

Die Mehrzweckhalle darf nur durch autorisierte Personen oder Gruppen betreten werden, die Nutzung ist vorher anzumelden.

Schlüssel für die entsprechende Hallenseite werden an der Rezeption ausgehändigt.

Jugendgruppen dürfen die Halle nur in Begleitung einer aufsichtsführenden Person betreten.

§2 Verhalten

Die Nutzer der Mehrzweckhalle sollen sich so verhalten, dass Sicherheit und Ordnung nicht beeinträchtigt und andere weder gefährdet noch belästigt werden

Folgendes ist zu beachten:

- * Betreten der Halle nur in Sportkleidung und Sportschuhen (Hallenschuhe)
mit abriebfester Sohle, die nicht draußen getragen werden
- * Es darf nur das angemietete Feld der Halle betreten werden
- * Zum Fußballspielen darf nur ein Hallenfussball verwendet werden
- * Das Rauchen ist in sämtlichen Räumen untersagt
- * Das Mitbringen von Tieren, Fahrrädern u.ä. Gerätschaften ist verboten
- * Abfall bitte in die entsprechenden Behälter werfen
- * Das Licht ist nach dem Verlassen der Halle zu löschen

§3 Aufsicht

Die aufsichtsführende Person hat dafür zu sorgen, dass die Bestimmungen dieser Hallenordnung eingehalten werden. Ihren Anweisungen ist unbedingt Folge zu leisten.

Das Personal des Jugendbildungszentrums ist berechtigt, Nutzer, die gegen diese Ordnung verstoßen, der Halle zu verweisen.

Im Falle einer Beschädigung oder Verlust von Gerätschaften ist mit einer finanziellen Schadensbegleichung zu rechnen.

§4 Haftung

Haftpflicht- und Schadensersatzansprüche werden vom Jugendbildungszentrum nicht anerkannt. Es wird dringend empfohlen, Geld und Wertgegenstände nicht mit in die Halle zu nehmen.

Der Vorstand