

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Busanmietung Voyages Unsen

Das „Unternehmen“:

Voyages Unsen S.A.

9, rue Principale

L-8817 Eschette

Telefon: (+352) 236 222 -1

MwSt.-Nr.: LU 17 44 7737

Handelsregister Luxemburg Nr.: B106688

1. Vertragsgegenstand

1.1. Vertragsgegenstand ist die Vermietung von Fahrzeugen mit Fahrer.

1.2. Der Kunde unterzeichnet den Vertrag in seinem und im Namen seiner Begleiter unter Einverständnis der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgelisteten Modalitäten.

2. Buchungsmodalitäten

2.1. Die Buchung durch den Kunden erfolgt online, telefonisch oder schriftlich per Post oder E-Mail. Bei einer telefonischen, schriftlichen oder Online-Anfrage erhält der Kunde zunächst ein schriftliches Angebot per Post oder E-Mail.

2.2. Die Anfrage muss folgende Informationen beinhalten, um bearbeitet werden zu können: Kontaktperson, die bei der Fahrt dabei ist, Datum, Zielort, Anzahl der Personen bzw. gewünschte Fahrzeugkapazität, Fahrzeugkategorie, Zeit und Ort der Abfahrt zur Hinreise/Ankunft am Ziel und Abfahrt zur Rückreise/Ankunft der Rückreise und vorläufiges Programm.

2.3. Nach Erhalt des Angebotes hat der Kunde während der auf dem Angebot angegebenen Frist Zeit, dieses anzunehmen. Das Unternehmen kann die Verfügbarkeit des Fahrzeugs ausschließlich während dieser angegebenen Frist garantieren.

2.4. Nimmt der Kunde das Angebot in der angegebenen Frist an, muss dieses vom Kunden unterzeichnet und an das Unternehmen zurückgeschickt werden. Hierdurch stimmt der Kunde den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Busvermietung zu.

2.5. Die Reservierung ist erst nach Erhalt der schriftlichen Buchungsbestätigung (Auftrag) des Unternehmens verbindlich.

2.6. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, das Angebot sowie den Auftrag bei Fehlern abzuändern und dem Kunden erneut auszustellen.

2.7. Sämtliche vom Kunden durch die Bestellung angefragten Abreden, Nebenabreden und Sonderwünsche müssen schriftlich vereinbart werden, andernfalls haben diese keine bindende Wirkung. Bei Widersprüchen zwischen der Bestellung und der Buchungsbestätigung ist der Inhalt der Buchungsbestätigung ausschlaggebend.

3. Änderungen der Bestellung nach Erhalt des Auftrages

3.1. Durch den Kunden angefragte Änderungen nach Unterzeichnung des Vermietungsvertrags sind nur mit der ausdrücklichen Einwilligung des Unternehmens möglich.

3.2. Falls das Unternehmen aufgrund aufgezwungener Umstände jeglicher Art dazu verpflichtet ist, Änderungen vorzunehmen, obliegt es dem Unternehmen, den Kunden darüber zu unterrichten. Diese Umstände dürfen nicht von einer unannehmbaren Eigenschaft für den Kunden sein.

4. Sichergestellte Leistungen durch das Unternehmen

4.1. Das Unternehmen stellt ausschließlich die in der Buchungsbestätigung ausdrücklich angegebenen Leistungen sicher. Diese Leistungen umfassen:

1. die Bereitstellung der gebuchten bzw. einer höheren Buskategorie sowie Platzkapazität
2. die Ausführung des Transports vom Abfahrts- zum Ankunftspunkt
3. die strenge Einhaltung der EU-Richtlinien hinsichtlich der festgelegten Lenk-, Schicht- und Ruhezeiten der Fahrer und der Verkehrsordnung
4. den Transport des Kundengepäckes.

4.2. Weitere Leistungen, die weder im Angebot noch in der Buchungsbestätigung angegeben sind, fallen nicht unter jene, die vom Unternehmen sichergestellt werden.

4.3. Das Unternehmen kann unter keinen Umständen für Verzögerungen verantwortlich gemacht werden, die durch Staus, Baustellen oder andere Ereignisse im Zusammenhang mit den Straßenverhältnissen entstehen.

5. Zahlungsmodalitäten

5.1. Der Mietpreis entspricht dem in der Buchungsbestätigung festgelegten Betrag. Dieser beinhaltet die Beförderung in Fahrzeugen mit Fahrer, die dazu gebuchten Leistungen und die anfallenden Gebühren.

5.2. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, eine Anzahlung oder den Gesamtmietpreis der Busvermietung bei Vertragsabschluss vom Kunden anzufordern. Das Unternehmen behält sich nach Ablauf einer angemessenen Frist das Recht vor, bei Nichterhalt der Anzahlung oder des Gesamtmietpreises aus dem Vertrag auszutreten und Annullierungsgebühren gemäß Punkt 8. zu erheben.

5.3. Der eventuelle Restbetrag der Busvermietung muss vom Kunden innerhalb einer Frist von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt der Rechnung beglichen werden. Ausnahmen sind unter beiden Parteien (Kunde/ Unternehmen) schriftlich zu vereinbaren. Bei Nichtzahlung der Rechnung behält sich das Unternehmen das Recht vor, die anfallende Summe per Rechtsweg einzufordern.

5.4. Alle zusätzlichen Kosten, die durch Änderungen der Bestellung nach der Vertragsunterzeichnung durch den Kunden entstehen, sind vom Kunden selbst zu zahlen. Des Weiteren sind Eintrittskarten, persönliche Ausgaben des Kunden sowie Zusatzkilometer nicht im Gesamtpreis der Busvermietung inbegriffen.

5.5. Anfallende Reparatur- und Reinigungskosten durch Beschädigungen oder Verunreinigungen in oder an den Fahrzeugen verursacht durch den Kunden oder seine Begleiter sind vom Kunden zu zahlen.

6. Preisänderungen

6.1. Das Unternehmen behält sich ausdrücklich das Recht vor, den Preis der Busvermietung bei einer unvorhersehbaren Erhöhung des Selbstkostenpreises nach Abschluss des Vermietungsvertrags zu

erhöhen. Dies betrifft u.a. den Kraftstoffpreis, die Unterbringung des Fahrers, die Parkplatzkosten, Straßengebühren, usw. In diesem Fall und nachdem der Kunde darüber unterrichtet wurde, ist diese Preisanhebung vom Kunden zu zahlen. Ab einer Preiserhöhung von mehr als 5% (ohne MwSt.) des Gesamtpreises obliegt dem Kunden das Recht, die Fahrt innerhalb sieben (7) Tage nach Preiserhöhung zu stornieren.

7. Ersatzkunde

7.1. Der Kunde kann sich bis zum Beginn der Fahrt durch einen Dritten ersetzen lassen, insofern dieser den Anforderungen entspricht und es keine gesetzlichen Vorschriften oder behördlichen Anordnungen gibt, die dem Dritten die Teilnahme/Abfahrt untersagen. Der Kunde sowie der Dritte haften dem Unternehmen als Gesamtschuldner für den Gesamtpreis und die dadurch entstehenden Mehrkosten.

8. Stornierung durch den Kunden – Nichterscheinen des Kunden

8.1. Bei Stornierung der Busvermietung vor dem Antritt ist der Kunde verpflichtet, eine Entschädigung, unter Berücksichtigung des Zeitpunktes der Stornierung, vom Gesamtpreis pauschal zu zahlen.

>21 Tage: 10%

21 bis 8 Tage: 25%

7 bis 1 Tag(e): 60%

Bei Nichterscheinen des Kunden oder Nichtantritt der Fahrt: 100%

8.2. Bei der Berechnung der Entschädigung wird der Tag des Eingangs der Stornierung beim Unternehmen berücksichtigt. Die Stornierung durch den Kunden muss schriftlich erfolgen.

8.3. Entstehen durch die Umbuchung höhere Gesamtkosten, muss der Kunde den Differenzbetrag zahlen. Bei einem niedrigeren Gesamtmietpreis durch Änderung der Buskategorie werden dem Kunden 50% der Gebühren des Differenzbetrags berechnet. Bei Änderung des Reisezeitraums wird die Buchung wie eine Stornierung und Neubuchung angesehen. Diesbezüglich werden die Stornierungsbedingungen, erläutert unter Punkt 8.1. angewandt.

9. Kündigung bei schwerer Störung durch den Kunden oder seine Begleiter

9.1. Das Unternehmen kann den Vermietungsvertrag fristlos kündigen, falls der Kunde oder einer seiner Begleiter die Fahrt erheblich stört, sodass seine weitere Teilnahme an der Fahrt für das Unternehmen und/oder die übrigen Reisetilnehmer nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt auch bei Nichteinhaltung der Anweisungen des Fachpersonals durch den Kunden oder einer seiner Begleiter bei sachlich begründeten Hinweisen. In diesem Fall steht dem Unternehmen der Gesamtpreis der Busvermietung weiter zu, soweit sich nicht ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Verwertung der Vermietungsleistung(en) ergeben. Schadenersatzansprüche im Übrigen bleiben unberührt.

10. Rücktritt durch das Unternehmen

10.1. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, den Vertrag vor Fahrtbeginn zu kündigen. Der Kunde hat kein Recht auf Schadenersatz.

11. Kündigung infolge höherer Gewalt

11.1. Falls vor Fahrtbeginn eine wesentliche Vertragsleistung durch ein dem Unternehmen gegenüber äußeres Ereignis unmöglich wird, hat der Kunde, der gebührend darüber informiert

wurde, das Recht, vom Vertrag innerhalb von sieben (7) Tagen zurückzutreten. Alternativ kann sich der Kunde ohne Aufpreis für eine gleich- oder höherwertige Ersatzleistung, die ihm vom Unternehmen angeboten wird, entscheiden. Sollte sich der Kunde für den Rücktritt vom Vertrag entscheiden, werden ihm alle bereits gezahlten Beträge innerhalb eines Zeitraums von einem Monat ohne Aufpreis zurückerstattet. Bei einer minderwertigen Ersatzleistung hat der Kunde Anspruch auf Rückerstattung des Differenzbetrags.

12. Transportmängel, Obliegenheiten des Kunden, Rechte des Kunden

12.1. Sollte während der Fahrt eine wesentliche Vertragsleistung, weshalb auch immer, nicht erbracht werden können, wird das Unternehmen, sofern es diesem möglich ist, eine zumindest gleichwertige Ersatzleistung anbieten. Im Falle einer höherwertigen Ersatzleistung übernimmt das Unternehmen die Kosten des Aufpreises. Im Falle einer Minderleistung wird der Differenzbetrag zwischen der ursprünglich vorgesehenen und der erbrachten Leistung dem Kunden rückerstattet. Bei Unmöglichkeit des Angebotes einer Ersatzleistung seitens des Unternehmens oder bei Ablehnung aus einem triftigen Grund der angebotenen Ersatzleistung seitens des Kunden, hat das Unternehmen die Verpflichtung, dem Kunden und seinen Begleitern ein geeignetes Beförderungsmittel zur Heimkehr zur Verfügung zu stellen. Die im Vertrag vorgesehenen und durch das Unternehmen gelieferten Leistungen bis zum Augenblick der Ankunft am Rückreiseziel sind in diesem Fall vom Kunden zu zahlen.

12.2. Der Kunde ist dazu verpflichtet, sich eigenständig über die ihn betreffenden Formalitäten der befahrenen Länder der Fahrt zu informieren und sich diesen anzupassen. Dies betrifft v.a.: Reisepass, Visum, Fremdwährung, Zoll, Gesundheitsbestimmungen. Das Unternehmen übernimmt diesbezüglich keinerlei Verantwortung.

12.3. Der Kunde ist dazu verpflichtet, bei Fahrten mit Minderjährigen bzw. Personen mit physischen Einschränkungen eine oder mehrere Aufsichtspersonen bereitzustellen, die während der gesamten Fahrt für die Sicherheit und das Wohlbefinden dieser Personen verantwortlich sind. Diese Aufsichtspersonen müssen angemessen geschult sein, um auf besondere Bedürfnisse oder mögliche Notfälle adäquat reagieren zu können.

12.4. Kinder kriegen einen eigenen Sitzplatz zugewiesen und dürfen während der Fahrt nicht auf dem Schoß eines Erwachsenen sitzen. Der Kunde ist dazu verpflichtet, dass die Aufsichtsperson des Kindes für eine dafür vorgesehene Befestigung am Sitz, die dem Gewicht und der Größe des Kindes entsprechen, sorgt.

12.5. Das Mitbringen von Haustieren ist nicht gestattet, ausgenommen von Begleithunden. Ausnahmen sind unter beiden Parteien (Kunde/ Unternehmen) schriftlich zu vereinbaren.

12.6. Während der Fahrt müssen der Kunde und seine Begleiter die Anweisungen des Bordpersonals (Fahrer, Reiseführer, usw.) ausdrücklich befolgen. Ist dies nicht der Fall und stellt das Benehmen eine Gefahr für die Sicherheit und Ordnung der Fahrgäste sowie des Unternehmens dar, hat das Unternehmen das Recht, die störenden Personen von der Fahrt auszuschließen. Beschwerden des Kunden gegen das Unternehmen sind in diesem Fall unzulässig.

13. Haftungsbeschränkungen

13.1. Die vertragliche Haftung des Unternehmens für Schäden, die nicht Personenschäden sind, ist auf den Gesamtpreis beschränkt, insofern ein Schaden des Kunden oder seiner Begleiter nicht durch den Kunden selbst, einen seiner Begleiter, eines Dritten oder infolge höherer Gewalt vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurde.

13.2. Die Ausführung des Transports nach den geltenden nationalen, europäischen und internationalen Rechtsbestimmungen obliegt der Verantwortung des Unternehmens.

13.3. Gelten für eine zu erbringende Leistung internationale Übereinkommen oder auf diesen beruhenden gesetzlichen Bestimmungen, nach denen ein Anspruch auf Schadenersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann, darf sich das Unternehmen gegenüber dem Kunden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.

13.4. Das Unternehmen kann nicht haftbar für das Benehmen des Kunden oder seiner Begleiter während der Fahrt gemacht werden. Die Verantwortung obliegt dem Kunden selbst und seinen Begleitern.

14. Mitwirkungspflichten des Kunden

14.1. Sofern nicht anders vermerkt, ist der Kunde dazu verpflichtet, dem Unternehmen das endgültige Programm der Fahrt, die genaue Teilnehmeranzahl und alle für diese Fahrt relevanten Informationen bis spätestens vierzehn (14) Tage vor Abfahrt mitzuteilen. Die verspätete oder fehlende Übermittlung dieser Informationen kann die ordnungsgemäße Erfüllung der Vertragsbedingungen gefährden, wofür das Unternehmen nicht haftbar gemacht werden kann.

14.2. Der Kunde ist während der Fahrt verpflichtet, im Falle von Streitigkeiten zwischen seinen Begleitern und dem Bordpersonal die Rolle eines Vermittlers zwischen den Parteien zu übernehmen.

15. Gepäck des Kunden

15.1. Der Kunde ist dazu verpflichtet, dem Unternehmen vor der Abfahrt mitzuteilen, welche Arten von Gepäck auf der Fahrt transportiert werden, sodass sich das Unternehmen dementsprechend vorbereiten kann.

15.2. Die Sorgfaltspflicht hinsichtlich des Gepäcks obliegt dem Kunden.

15.3. Beim Ein- und Ausladen des Gepäcks kann das Unternehmen im Falle eines Diebstahls nicht haftbar gemacht werden.

16. Verarbeitung personenbezogener Daten

16.1. Jeder Vertrag zwischen dem Unternehmen und dem Kunden kann die Erhebung personenbezogener Daten des Kunden und seiner Begleiter beinhalten, deren Verarbeitung für die Erfüllung des Vertrags und/oder die Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen erforderlich ist. In solchen Fällen können die Daten vom Unternehmen verarbeitet, gespeichert und archiviert oder sogar an Dritte oder Unterauftragnehmer weitergegeben werden. Jede Übermittlung personenbezogener Daten erfolgt im Einklang mit dem luxemburgischen Recht und dem Recht der Europäischen Union, insbesondere der Allgemeinen Verordnung über den Schutz personenbezogener Daten (Nr. 679/2016/EU).

16.2. Sofern nicht anders angegeben, umfassen diese Angaben den Namen des Kunden oder seines/seiner Vertreter/s (falls es sich um eine juristische Person handelt), eine Korrespondenzpostanschrift, eine Rechnungsadresse, eine E-Mail-Adresse und eine Telefonnummer. Die vom Kunden zu übermittelnden Informationen können bei Erfordernis der Vertragserfüllung umfangreicher sein.

16.3. Der Zugang zu diesen Daten ist gesichert. Das Unternehmen unterrichtet den Kunden über jede Verletzung seiner Rechte gemäß den Bestimmungen dieses Punktes.

16.4. Der Kunde erklärt, er sei darüber unterrichtet worden, dass er einerseits gemäß den im Großherzogtum Luxemburg geltenden Rechtsvorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten jederzeit Zugang zu den ihn betreffenden personenbezogenen Daten und deren Berichtigung erhält. Andererseits hat der Kunde das Recht, die Verarbeitung seiner Daten abzulehnen, mit der Folge, dass sich das Unternehmen dann das Recht vorbehält, den Abschluss des Vertrags mit dem Kunden abzulehnen, wenn diese Daten für die Erfüllung dieses Vertrags erforderlich sind.

16.5. Die Daten können über die gesamte Laufzeit des Vertrags und zehn (10) Jahre nach Ablauf des Vertrags gespeichert werden, unbeschadet etwaiger Verjährungsfristen und gesetzlicher/regulatorischer Vorschriften, die eine längere Aufbewahrungsfrist vorschreiben.

17. Verjährungsfrist bei Reklamationen

17.1. Reklamationen wegen unzureichender Leistungen - außer bei Personenschäden - sind vom Kunden innerhalb von dreißig (30) Tagen (es gilt der Poststempel) nach der vertraglich vorgesehenen Beendigung des Transports gegenüber dem Unternehmen schriftlich per Post an Voyages Unsen S.A. 9, rue Principale L-8817 Eschette, Luxemburg einzureichen. Bei Nachweis einer gerechtfertigten Fristverlängerung kann dem Kunden eine längere Frist eingeräumt werden.

17.2. Das Recht des Kunden, gemäß Punkt 17.1., zu reklamieren - außer bei Personenschäden - verjährt sich in der Regel ein Jahr nach dem vertraglich vorgesehenen Fahrtende. Die Verjährungsfrist von einem Jahr beginnt nicht vor Mitteilung eines Mangels an das Unternehmen durch den Kunden.

18. Informationen zu Versicherungen

18.1. Das Beförderungsrisiko im Fahrzeug ist im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen versichert.

18.2. Das Unternehmen ist im Besitz einer beruflichen Haftpflichtversicherung, welche bei der Versicherungsgesellschaft Foyer Assurances, 12, rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Luxemburg abgeschlossen wurde.

18.3. Persönliche Gegenstände des Kunden und seiner Begleiter sind nicht durch die Versicherung des Unternehmens gedeckt.

19. Schlussbestimmungen

19.1. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. Änderungen können dem Kunden nur entgegengehalten werden, wenn der Kunde vor Vertragsabschluss schriftlich davon in Kenntnis gesetzt wurde.

20. Anwendbares Recht

20.1. Das luxemburgische Recht ist für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und für die geschlossenen Verträge anwendbar.

21. Beilegung von Streitigkeiten

21.1. Streitigkeiten aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Gültigkeit, der Auslegung, Durchführung oder Kündigung des zwischen dem Unternehmen und dem Kunden geschlossenen Vertrags unterliegen der Mediationsverordnung des Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) Luxemburg, dem die Parteien in diesem Fall mit der Unterzeichnung einer Mediationsvereinbarung gemäß Artikel 1251-9 der neuen Zivilprozessordnung beitreten.

21.2. Gemäß Artikel 1251-9 der neuen Zivilprozessordnung setzt die Unterzeichnung der Mediationsvereinbarung die Verjährung des Vertragsverhältnisses während der Mediation aus.

21.3. Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Verpflichtung zur Beilegung von Streitigkeiten durch Mediation gilt als erfüllt und die Mediation als beendet im Sinne des Artikels 1251-5 Absatz 2 Satz 3 der neuen Zivilprozessordnung, wenn am Ende der ersten Anhörung vor dem Mediator die Parteien oder eine von ihnen beschließt, ihre Beilegung der Streitigkeit nicht mehr durch Mediation fortzusetzen.

21.4. Falls eine Mediation gemäß der Mediationsverordnung des Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) in Luxemburg eine Streitigkeit zwischen dem Unternehmen und dem Kunden nicht beilegen kann, werden ausschließlich die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg für die Behandlung und Beilegung dieser Streitigkeit zuständig sein.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen existieren in deutscher, französischer und englischer Fassung. Bei Abweichungen zwischen diesen Fassungen überwiegt der deutsche Text.

Stand: 01.07.2025