



ALLGEMEINE GESCHÄFTS- UND VERMITTLUNGSBEDINGUNGEN

TCM REISEAGENTUR GRIECHENLAND REISEN DIMITRIOS ZACHOS

Stand: Oktober 2026

1. WER WIR SIND UND WELCHE ROLLE WIR BEI IHRER REISE ÜBERNEHMEN

Die TCM Reiseagentur Dimitrios Zachos ist auf die Planung und Vermittlung individueller Reisen spezialisiert.

Bei vielen unserer Reisen werden unterschiedliche Reiseleistungen miteinander kombiniert. Dazu können insbesondere Hotels und andere Unterkünfte, Flüge, Fähren, Transfers, Mietwagen sowie weitere touristische Leistungen gehören.

Diese Leistungen können von unterschiedlichen Reiseanbietern und Leistungsträgern erbracht werden.

Unsere Aufgabe besteht darin, die gewünschten Leistungen sinnvoll zusammenzustellen, Verfügbarkeiten zu prüfen, die einzelnen Buchungsschritte aufeinander abzustimmen und einen möglichst stimmigen Gesamtreiseablauf zu ermöglichen.

Soweit wir Reiseleistungen lediglich vermitteln, ist der jeweils genannte Reiseanbieter bzw. Leistungsträger Vertragspartner für die Durchführung seiner jeweiligen Leistung.

Gleichzeitig lassen wir unsere Kunden mit den unterschiedlichen Bestandteilen ihrer Reise nicht allein:

Sie haben einen Ansprechpartner, der Ihre gesamte Reise kennt und Ihnen vor sowie auch während Ihrer Reise mit Rat und Tat zur Seite steht.

Die nachfolgenden Bedingungen sollen deshalb nicht nur die rechtlichen Grundlagen darstellen, sondern insbesondere verständlich erklären, wie unsere Reiseplanung, Vermittlung, Buchung, Zahlung und Betreuung tatsächlich ablaufen.

2. GELTUNGSBEREICH

Diese Allgemeinen Geschäfts- und Vermittlungsbedingungen gelten für Beratungs-, Planungs- und Vermittlungsleistungen der

TCM Reiseagentur Dimitrios Zachos

Falterweg 23
44799 Bochum
Deutschland

sowie für Buchungen und Vermittlungen über unsere Internetangebote und die von uns eingesetzten Buchungs- und Planungssysteme.

Abhängig von der konkret gebuchten Leistung gelten daneben die jeweiligen Vertrags-, Beförderungs-, Buchungs-, Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen des betreffenden Reiseveranstalters, Hotels, Beförderungsunternehmens oder sonstigen Leistungsträgers.

3. UNTERSCHIEDLICHE ARTEN VON REISEBUCHUNGEN

Je nach Art, Zusammenstellung und tatsächlichem Ablauf einer Buchung können unterschiedliche Vertragsformen vorliegen.

Hierzu gehören insbesondere:

Vermittelte Pauschalreisen anderer Reiseveranstalter

In diesem Fall vermittelt die TCM Reiseagentur eine von einem anderen Reiseveranstalter angebotene Pauschalreise. Vertragspartner für die Durchführung der Reise ist der in den Reiseunterlagen genannte Reiseveranstalter.

Vermittelte Einzelleistungen

Hierbei vermitteln wir beispielsweise ein Hotel, einen Flug, eine Fähre, einen Mietwagen, einen Transfer oder eine sonstige einzelne Reiseleistung.

Vertragspartner für die Durchführung der jeweiligen Leistung ist grundsätzlich der hierfür ausgewiesene Reiseanbieter bzw. Leistungsträger.

Individuell zusammengestellte Reisen mit mehreren Reiseleistungen

Bei individuell geplanten Reisen können mehrere unterschiedliche Reiseleistungen verschiedener Anbieter Bestandteil eines gemeinsamen Reiseverlaufs sein.

Je nach konkreter Gestaltung und tatsächlichem Buchungsablauf können hierbei verbundene Reiseleistungen oder andere gesetzlich geregelte Reisevertragsformen vorliegen.

Die rechtliche Einordnung richtet sich nach den gesetzlichen Voraussetzungen und dem tatsächlichen Buchungsablauf und nicht allein nach der von uns oder dem Kunden verwendeten Bezeichnung.

4. UNSER ANGEBOT

Auf Grundlage der Reisewünsche des Kunden erstellen wir einen Reisevorschlag bzw. ein Angebot.

Dieses kann verschiedene für die geplante Reise vorgesehene Leistungen enthalten, beispielsweise:

- Hotels oder andere Unterkünfte,
- Flüge,
- Fährverbindungen,
- Mietwagen,
- Transfers,
- Ausflüge,
- sowie weitere touristische Leistungen.

Der Kunde erhält mit unserem Angebot eine Übersicht über die für seine Reise vorgesehenen Leistungen sowie den daraus resultierenden **Gesamtpreis für alle Reiset Teilnehmer**.

Soweit bereits bekannt, informieren wir darüber, welche Reiseanbieter bzw. Leistungsträger für einzelne Leistungen vorgesehen sind.

Das zunächst übermittelte Angebot dient als Grundlage für den Buchungswunsch und die weitere Durchführung der Buchung.

5. BUCHUNGSWUNSCH DES KUNDEN

Möchte der Kunde die angebotenen Leistungen buchen, teilt er uns seinen Buchungswunsch mit.

Mit seinem Buchungswunsch beauftragt der Kunde uns, die im Angebot bezeichneten Leistungen entsprechend ihrer Verfügbarkeit und dem vorgesehenen Reiseablauf bei den jeweiligen Reiseanbietern anzufragen bzw. zu buchen.

Vor Abgabe der für den jeweiligen Vertragsschluss maßgeblichen Erklärung erhält der Kunde die für seine Buchung erforderlichen Informationen sowie die geltenden Allgemeinen Geschäfts- und Vermittlungsbedingungen.

Soweit gesetzlich erforderlich, stellen wir außerdem das für die jeweilige Buchungsform vorgesehene gesetzliche Formblatt zur Verfügung.

Eine reine Eingangsbestätigung des Buchungswunsches bedeutet noch nicht, dass sämtliche angefragten Reiseleistungen bereits von den jeweiligen Anbietern bestätigt worden sind.

6. UNSERE INFORMATIONEN WÄHREND DES BUCHUNGSPROZESSES

Uns ist wichtig, dass der Kunde nachvollziehen kann, wie seine Reise entsteht und welche Rolle die verschiedenen Beteiligten einnehmen.

Bereits mit unserem Angebot informieren wir über die vorgesehenen Reiseleistungen und den Gesamtpreis für alle Reiset Teilnehmer.

Im weiteren Buchungsverlauf erhält der Kunde die für seine konkrete Buchungsform erforderlichen Informationen und – soweit gesetzlich vorgeschrieben – das entsprechende Formblatt.

Mit der Eingangsbestätigung seines Buchungswunsches erhält der Kunde die für den weiteren Buchungsablauf maßgeblichen Informationen nochmals bzw. ergänzend mitgeteilt.

Im Verlauf der einzelnen Buchungsschritte werden die tatsächlich bestätigten Leistungen, die jeweiligen Reiseanbieter bzw. Vertragspartner sowie die dazugehörigen Buchungs-, Kontakt- und Zahlungsinformationen konkretisiert.

Damit soll der Kunde während des gesamten Buchungsprozesses erkennen können, welche Leistungen Bestandteil seiner Reise sind, wer die jeweilige Leistung erbringt und welche Rolle die TCM Reiseagentur übernimmt.

7. SCHRITTWEISE UND KOORDINIERT E BUCHUNG DER REISELEISTUNGEN

Bei individuell zusammengestellten Reisen werden die vorgesehenen Reiseleistungen regelmäßig **nicht in einem einzigen Buchungsvorgang gleichzeitig gebucht**.

Die Buchung erfolgt vielmehr schrittweise entsprechend der Verfügbarkeit, den Buchungsbedingungen der jeweiligen Reiseanbieter und dem zeitlichen Ablauf der Reiseplanung.

So können beispielsweise zunächst ein oder mehrere Hotels gebucht werden, danach Flüge und erst zu einem späteren Zeitpunkt Fährverbindungen, Transfers oder weitere Reiseleistungen.

Zwischen den einzelnen Buchungsschritten können daher mehr als 24 Stunden, mehrere Tage oder – beispielsweise bei noch nicht veröffentlichten Fahrplänen oder erst später freigegebenen Leistungen – auch mehrere Wochen oder Monate liegen.

Dabei gehen wir bewusst koordiniert vor.

Wir prüfen, welche Reiseleistungen für den vorgesehenen Reiseablauf besonders wichtig sind und in welcher Reihenfolge die einzelnen Buchungsschritte sinnvollerweise durchgeführt werden sollten.

Ziel ist es, möglichst zu vermeiden, dass ein wesentliches Glied der geplanten Reisekette zwischenzeitlich nicht mehr verfügbar ist und dadurch weitere Bestandteile der Reise erneut umgeplant werden müssen.

Gerade bei individuell zusammengestellten Reisen hängen mehrere Reiseleistungen häufig unmittelbar voneinander ab.

Ist beispielsweise ein benötigtes Hotel, ein bestimmter Flug oder eine erforderliche Fährverbindung nicht mehr verfügbar, kann es notwendig werden, auch weitere Reiseabschnitte anzupassen oder Alternativen zu suchen.

Unsere Tätigkeit besteht deshalb nicht nur darin, einzelne Leistungen zu vermitteln. Wir koordinieren die verschiedenen Buchungsschritte **zeitlich und inhaltlich miteinander**, um den geplanten Reiseablauf möglichst zu erhalten und unnötige Neuplanungen zu vermeiden.

8. SPÄTER BUCHBARE ODER BESTÄTIGTE REISELEISTUNGEN

Nicht sämtliche Bestandteile einer individuell zusammengestellten Reise stehen bereits zum Zeitpunkt des ersten Angebots endgültig zur Verfügung.

Dies betrifft insbesondere Fährverbindungen, Transfers und andere Leistungen, deren Fahrpläne, Verfügbarkeiten, Tarife oder Einkaufspreise von den jeweiligen Anbietern teilweise erst zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht oder bestätigt werden.

Daher kann es vorkommen, dass die endgültige Buchung oder Bestätigung solcher einzelner Reiseleistungen erst einige Wochen vor Reiseantritt erfolgt, obwohl der Kunde seinen zahlungspflichtigen Buchungswunsch bereits mehrere Monate zuvor abgegeben hat.

Sobald uns die erforderlichen Informationen und Bestätigungen der betreffenden Anbieter vorliegen, werden die entsprechenden Leistungen in der Buchungsübersicht konkretisiert bzw. ergänzt.

Der im Angebot vereinbarte **Gesamtpreis für alle Reiseteilnehmer** bleibt hiervon grundsätzlich unberührt, sofern nicht bereits im Angebot ausdrücklich auf einen noch offenen oder variablen Preisbestandteil hingewiesen wurde oder eine gesetzlich zulässige Preisänderung vorliegt.

9. BUCHUNGSÜBERSICHT DER VERMITTELTEN REISELEISTUNGEN

Im Verlauf der Buchung erhält der Kunde eine **Buchungsübersicht der bestätigten bzw. vermittelten Reiseleistungen**.

Diese enthält, soweit für die betreffende Leistung bereits verfügbar und relevant:

- die gebuchten Reiseleistungen,
- die jeweiligen Reiseanbieter bzw. Vertragspartner,
- deren maßgebliche Kontaktdaten,
- Reisezeiträume und Reisedaten,
- die jeweiligen Preis- und Zahlungsinformationen,
- sowie weitere für die Durchführung der Reise erforderliche Angaben.

Da einzelne Leistungen erst zu einem späteren Zeitpunkt buchbar oder endgültig bestätigt sein können, kann diese Buchungsübersicht im weiteren Verlauf ergänzt und aktualisiert werden.

Der Kunde erhält dadurch eine nachvollziehbare Übersicht darüber, welche Leistungen für seine Reise gebucht wurden und welcher Anbieter für die jeweilige Leistung vorgesehen bzw. Vertragspartner ist.

10. INSOLVENZSICHERUNG BEI KUNDENZAHLUNGEN

Soweit die TCM Reiseagentur im Rahmen einer gesetzlich insolvenzgesicherten Buchungsform Voraus-, Teil- oder Restzahlungen des Kunden entgegennimmt, werden diese Kundengelder entsprechend den gesetzlichen Vorgaben abgesichert.

Bei der Vermittlung verbundener Reiseleistungen, für die wir Kundenzahlungen entgegennehmen und für die eine gesetzliche Insolvenzversicherung vorgeschrieben ist, erhält der Kunde **vor der ersten von uns verlangten Vorauszahlung den offiziellen Sicherungsschein unseres Absicherers** zusammen mit den maßgeblichen Buchungs- und Zahlungsunterlagen.

Der Sicherungsschein dokumentiert die bestehende Absicherung der von uns entgegengenommenen Kundengelder im gesetzlich vorgesehenen Umfang.

11. ZAHLUNGEN

Die für die jeweilige Buchung geltenden Zahlungsbedingungen werden dem Kunden mit den entsprechenden Buchungs- und Zahlungsunterlagen mitgeteilt.

Je nach Reise und Buchungsablauf können Vorauszahlungen, Teilzahlungen und Restzahlungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten fällig werden.

Bei schrittweise gebuchten Reiseleistungen können daher verschiedene Buchungs- und Zahlungsinformationen zu unterschiedlichen Zeitpunkten zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde erhält Informationen darüber,

- welcher Betrag zu zahlen ist,
- wann die Zahlung fällig wird,
- wofür die betreffende Zahlung bestimmt ist,
- und auf welchem Zahlungsweg sie zu leisten ist.

Soweit für von uns entgegengenommene Kundengelder eine gesetzliche Insolvenzversicherung erforderlich ist, wird die entsprechende Absicherung vor der betreffenden Vorauszahlung nachgewiesen.

12. REISEANBIETER UND VERTRAGSPARTNER

Soweit wir Reiseleistungen lediglich vermitteln, kommt der Vertrag über die betreffende Reiseleistung grundsätzlich zwischen dem Kunden und dem jeweils genannten Reiseanbieter bzw. Leistungsträger zustande.

Dies können beispielsweise sein:

- Reiseveranstalter,
- Hotels und andere Unterkunftsanbieter,
- Fluggesellschaften,
- Fährgesellschaften,
- Mietwagenanbieter,
- Transferunternehmen,
- örtliche Leistungsträger,
- Anbieter touristischer Aktivitäten.

Für die Durchführung der jeweiligen Leistung gelten zusätzlich die Bedingungen des betreffenden Vertragspartners.

Diese können insbesondere Regelungen zu Zahlung, Umbuchung, Stornierung, Leistungsänderung und Haftung enthalten.

13. VERMITTLUNG VON PAUSCHALREISEN ANDERER REISEVERANSTALTER

Vermitteln wir eine bereits bestehende Pauschalreise eines anderen Reiseveranstalters, handelt die TCM Reiseagentur als Reisevermittler.

Der Vertrag über die Pauschalreise kommt zwischen dem Reisenden und dem in den Reiseunterlagen genannten Reiseveranstalter zustande.

Der Kunde erhält die für die betreffende Pauschalreise gesetzlich erforderlichen Informationen und Unterlagen.

Für die ordnungsgemäße Durchführung der vermittelten Pauschalreise ist grundsätzlich der jeweilige Reiseveranstalter verantwortlich.

14. VERBUNDENE REISELEISTUNGEN

Liegen bei einer Reise die gesetzlichen Voraussetzungen verbundener Reiseleistungen vor, erhält der Kunde die hierfür gesetzlich vorgeschriebenen Informationen.

Bei verbundenen Reiseleistungen bestehen grundsätzlich getrennte Verträge über die jeweiligen Reiseleistungen.

Der jeweilige Leistungserbringer ist grundsätzlich für die ordnungsgemäße Durchführung der von ihm geschuldeten Leistung verantwortlich.

Die TCM Reiseagentur erfüllt die für sie in ihrer Eigenschaft als Vermittler verbundener Reiseleistungen bestehenden Informations-, Vermittlungs- und gegebenenfalls Insolvenzschutzpflichten.

15. INDIVIDUELLE REISEPLANUNG UND PLANUNGSGEBÜHR

Die erste Prüfung, ob eine gewünschte Reise grundsätzlich realisierbar ist, erfolgt ohne Planungskosten.

Beginnt auf Wunsch des Kunden anschließend eine weitergehende individuelle Reiseausarbeitung, kann hierfür eine **Planungsgebühr von derzeit 29,00 € bis 89,00 €** vereinbart werden.

Die konkrete Höhe richtet sich nach Umfang und Aufwand der gewünschten Planung.

Der Kunde wird **vor Beginn der kostenpflichtigen Planung** über die Höhe der Planungsgebühr informiert.

Die kostenpflichtige Planung beginnt erst nach seiner Zustimmung.

Die Planungsgebühr vergütet die tatsächlich erbrachte Beratungs- und Planungsleistung und ist grundsätzlich auch dann geschuldet, wenn der Kunde anschließend keine Reise bucht.

Kommt aufgrund der ausgearbeiteten Planung eine entsprechende Reisebuchung über die TCM Reiseagentur zustande, wird die zuvor vereinbarte Planungsgebühr auf die Buchung angerechnet, soweit im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde.

16. TOURMIX

Tourmix ist eine von der TCM Reiseagentur eingesetzte digitale Planungs- und Informationslösung für individuell kombinierte Reisen.

Über Tourmix können Kunden unter anderem Regionen, Inseln, Aufenthaltsdauern und weitere Reisebausteine auswählen sowie Reisevorschläge und Informationen erhalten.

Tourmix unterstützt die individuelle Reiseplanung und die Zusammenstellung der gewünschten Reiseleistungen.

Die Darstellung eines Reisevorschlages, einer Verfügbarkeit oder eines Preises bedeutet nicht, dass sämtliche darin enthaltenen Reiseleistungen zu diesem Zeitpunkt bereits verbindlich von den jeweiligen Leistungsträgern bestätigt wurden.

Die verbindliche Buchung und Bestätigung der einzelnen Leistungen richtet sich nach dem tatsächlichen Buchungsablauf und der jeweiligen Verfügbarkeit.

17. PREISE UND UNSERE KALKULATION

Der Kunde erhält in seinem Angebot den für die angebotene Reise maßgeblichen **Gesamtpreis für alle Reiset Teilnehmer**.

Dieser Preis kann Reiseleistungen unterschiedlicher Anbieter sowie Bestandteile unserer eigenen Kalkulation für Vermittlung, Organisation und Abwicklung enthalten.

Unsere internen Einkaufs-, Provisions- und Kalkulationsgrundlagen werden nicht gesondert ausgewiesen.

Dies betrifft beispielsweise Leistungen, für die uns Reiseanbieter Netto- oder Agenturpreise zur Verfügung stellen und die wir im Rahmen unserer eigenen Kalkulation in das Angebot einbeziehen.

Zusätzliche Planungs-, Service- oder Bearbeitungsentgelte, die **nicht bereits im angebotenen Preis enthalten sind**, werden dem Kunden vor ihrer Beauftragung ausdrücklich mitgeteilt.

Soweit einzelne Reiseleistungen erst später endgültig bestätigt oder buchbar werden, gelten ergänzend die Regelungen unter Ziffer 8 dieser Bedingungen.

18. STORNIERUNGEN UND UMBUCHUNGEN

Bei vermittelten Reiseleistungen richten sich Stornierungs- und Umbuchungsmöglichkeiten grundsätzlich nach den Bedingungen des jeweiligen Reiseanbieters bzw. Vertragspartners.

Je nach Tarif oder gebuchter Leistung können einzelne Buchungen:

- kostenlos stornierbar,
- gegen Gebühr änderbar,
- nur teilweise erstattbar,
- oder nicht erstattbar

sein.

Soweit der Kunde nach erfolgter Buchung zusätzliche Bearbeitungs- oder Änderungsleistungen durch die TCM Reiseagentur beauftragt, kann hierfür ein zuvor mitgeteilter zusätzlicher Serviceaufwand berechnet werden.

Gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

19. ÄNDERUNGEN DURCH REISEANBIETER

Fluggesellschaften, Fährgesellschaften, Hotels und andere Reiseanbieter können insbesondere Abfahrtszeiten, Flugzeiten, Fahrpläne oder sonstige Leistungsbestandteile ändern.

Soweit wir hiervon Kenntnis erhalten, informieren wir den Kunden und unterstützen ihn im Rahmen unserer Möglichkeiten bei der Anpassung des weiteren Reiseverlaufs.

Gerade bei individuell zusammengestellten Reisen mit mehreren aufeinander abgestimmten Leistungen kann eine Änderung eines Reiseabschnitts Auswirkungen auf weitere Reisebestandteile haben.

Wir bemühen uns in diesen Fällen gemeinsam mit dem Kunden um eine praktikable Lösung und die bestmögliche Abstimmung der weiteren Reise.

20. FLUGBUCHUNGEN

Für vermittelte Flugleistungen gelten zusätzlich die Tarif-, Beförderungs-, Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft bzw. des betreffenden Ticketanbieters.

Der Kunde hat die für eine Flugbuchung erforderlichen Angaben vollständig und entsprechend seinen Reisedokumenten zu übermitteln.

Dies gilt insbesondere für Vor- und Nachnamen sowie weitere vom jeweiligen Luftfahrtunternehmen benötigte Daten.

Nach Ausstellung eines Flugtickets können Änderungen, insbesondere Namensänderungen, abhängig vom gebuchten Tarif ausgeschlossen oder kostenpflichtig sein.

Über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens informieren wir entsprechend den geltenden gesetzlichen Vorgaben.

21. FÄHRVERBINDUNGEN

Fahrpläne für Fährverbindungen werden teilweise erst mehrere Monate vor dem jeweiligen Reisezeitraum veröffentlicht oder endgültig zur Buchung freigegeben.

Eine bereits mehrere Monate zuvor geplante und gebuchte Reise kann deshalb Fährabschnitte enthalten, deren konkrete Buchung erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich ist.

Auch bereits veröffentlichte Fahrpläne können von der jeweiligen Fährgesellschaft geändert werden.

Soweit wir von solchen Änderungen Kenntnis erhalten, berücksichtigen wir sie bei der weiteren Koordination des Reiseverlaufs und informieren den Kunden.

22. MIETWAGEN, TRANSFERS UND SONSTIGE LEISTUNGEN

Für Mietwagen, Transfers, Ausflüge und andere vermittelte touristische Leistungen gelten ergänzend die Vertragsbedingungen des jeweiligen Leistungsträgers.

Einzelne dieser Leistungen können zum Zeitpunkt des ursprünglichen Angebots noch nicht endgültig bestätigt oder tarifiert sein.

Soweit dies der Fall ist, erfolgt die Konkretisierung nach Verfügbarkeit entsprechend dem beschriebenen schrittweisen Buchungsablauf.

23. REISEUNTERLAGEN

Reiseunterlagen können dem Kunden insbesondere per E-Mail oder über von uns eingesetzte digitale Systeme zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde wird gebeten, die erhaltenen Unterlagen nach Erhalt sorgfältig zu überprüfen.

Dies betrifft insbesondere:

- Namen der Reisenden,
- Reise- und Aufenthaltsdaten,
- Flüge,
- Hotels und sonstige Unterkünfte,
- Fährverbindungen,
- Mietwagen,
- Transfers,
- sowie weitere gebuchte Reiseleistungen.

Erkennbare Fehler oder Abweichungen sind uns möglichst unverzüglich mitzuteilen, damit erforderliche Korrekturen rechtzeitig geprüft werden können.

24. MITWIRKUNG DES KUNDEN

Für die ordnungsgemäße Planung und Buchung benötigen wir vom Kunden vollständige und richtige Angaben.

Hierzu können abhängig von der jeweiligen Reise insbesondere gehören:

- vollständige Namen entsprechend den verwendeten Reisedokumenten,
- Geburtsdaten,
- Anschrift und Kontaktdaten,
- Reisedaten,
- Nationalität, soweit diese für eine Leistung erforderlich ist,
- Pass- oder Ausweisdaten,
- gegebenenfalls erforderliche Dokumentenangaben oder Nachweise,
- sowie weitere Informationen, die ein Reiseanbieter für die jeweilige Buchung benötigt.

Der Kunde ist verpflichtet, uns Änderungen solcher für die Reise relevanten Angaben rechtzeitig mitzuteilen.

Der Kunde ist grundsätzlich selbst dafür verantwortlich, über die für seine Reise erforderlichen Pass-, Ausweis-, Visa-, Einreise- und Gesundheitsdokumente zu verfügen, soweit gesetzliche Informationspflichten der TCM Reiseagentur, eines Reiseveranstalters oder eines anderen Beteiligten nichts anderes vorsehen.

25. PERSÖNLICHE BETREUUNG VOR UND WÄHREND DER REISE

Unsere Betreuung endet nicht mit der Buchung.

Wir unterstützen unsere Kunden auch bei organisatorischen Fragen vor Reisebeginn und – soweit möglich – während der Reise.

Gerade bei individuell zusammengestellten Reisen behalten wir den von uns geplanten Gesamtreiseablauf im Blick.

Bei dringenden Problemen können Kunden während ihrer Reise Kontakt mit uns aufnehmen.

Sie haben einen Ansprechpartner, der Ihre gesamte Reise kennt und Ihnen vor sowie auch während Ihrer Reise mit Rat und Tat zur Seite steht.

Unsere Unterstützung ändert jedoch grundsätzlich nicht die vertragliche Verantwortung des jeweiligen Reiseveranstalters oder Leistungsträgers für die von diesem zu erbringende Leistung.

26. BESCHWERDEN UND PROBLEME WÄHREND DER REISE

Tritt während der Reise ein Problem mit einer vermittelten Leistung auf, sollte der Kunde uns und/oder den betreffenden Leistungsträger möglichst zeitnah informieren, damit eine Lösung oder Abhilfe versucht werden kann.

Gerne unterstützen wir unsere Kunden bei der Kontaktaufnahme und Abstimmung mit dem jeweiligen Reiseanbieter.

Bei einer von uns vermittelten Pauschalreise können Erklärungen des Reisenden hinsichtlich der Durchführung der Reise auch gegenüber uns als Reisevermittler abgegeben werden. Wir leiten solche Erklärungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben an den Reiseveranstalter weiter.

27. HAFTUNG DER TCM REISEAGENTUR

Die TCM Reiseagentur haftet nach den gesetzlichen Vorschriften für die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer eigenen Beratungs-, Planungs- und Vermittlungspflichten.

Soweit wir eine Reiseleistung lediglich vermitteln, ist für die ordnungsgemäße Erbringung dieser Leistung grundsätzlich der jeweilige Reiseveranstalter bzw. Leistungsträger verantwortlich.

Dies gilt nicht, soweit die TCM Reiseagentur aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften selbst für die betreffende Leistung oder einen entstandenen Schaden einzustehen hat.

Eine Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden wird durch diese Bedingungen nicht ausgeschlossen oder beschränkt.

Zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben unberührt.

28. REISEVERSICHERUNGEN

Wir empfehlen unseren Kunden, abhängig von Art und Umfang ihrer Reise zu prüfen, welcher persönliche Versicherungsschutz für sie sinnvoll ist.

Hierzu können insbesondere gehören:

- Reiserücktrittskostenversicherung,
- Reiseabbruchversicherung,
- Auslandskrankenversicherung,
- Reisegepäckversicherung.

Soweit wir Versicherungen vermitteln, gelten die Versicherungsbedingungen des jeweiligen Versicherungsunternehmens.

29. DATENSCHUTZ

Personenbezogene Daten werden entsprechend den geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

Ausführliche Informationen über Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung sowie über die Rechte der betroffenen Personen enthält unsere jeweils aktuelle **Datenschutzerklärung**.

Diese ist über unsere Internetangebote abrufbar.

30. ELEKTRONISCHE KOMMUNIKATION

Die Kommunikation mit dem Kunden kann insbesondere per E-Mail, telefonisch, über unsere Internetangebote, Tourmix oder über andere mit dem Kunden vereinbarte Kommunikationswege erfolgen.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm angegebenen Kontaktdaten aktuell sind und er unter diesen erreichbar ist.

31. VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNG

Die TCM Reiseagentur ist derzeit nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, soweit keine gesetzliche Verpflichtung zur Teilnahme besteht.

Soweit nach Entstehen einer konkreten Verbraucherstreitigkeit gesetzliche Informationspflichten bestehen, werden diese erfüllt.

32. ANWENDBARES RECHT

Es gilt deutsches Recht, soweit dem keine zwingenden Verbraucherschutzvorschriften entgegenstehen.

Hat ein Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Staat, bleiben zwingende Verbraucherschutzvorschriften dieses Staates unberührt.

33. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäfts- und Vermittlungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, gelten an ihrer Stelle die gesetzlichen Vorschriften.

Die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen bleibt hiervon unberührt.
