

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE INTERNETSEITE VON VALAMAR EXPERIENCE CONCIERGE/ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN REISEVERANSTALTER IM SEGMENT DER BUCHUNG, DES VERKAUFS UND DER VERMITTLUNG BEIM VERKAUF VON AUSFLÜGEN, ERLEBNISSEN UND ANDEREN DIENSTLEISTUNGEN

### 1. ALLGEMEINES ZUR INTERNETSEITE

**Valamar Experience Concierge** ist eine Internetseite, über welche die Dienste eines Onlineshops, die Vermittlung beim Verkauf von Ausflügen und Erlebnissen sowie der Verkauf von Ausflügen und Erlebnissen und eventuell anderen Dienstleistungen angeboten werden.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Weiteren: AGB) beziehen sich auf den Onlineshop und die Internetseite für die Vermittlung beim Verkauf von Ausflügen und Erlebnissen sowie den Verkauf von Ausflügen und Erlebnissen und eventuell andere Dienstleistungen, welcher sich auf der im Eigentum der nachstehenden Firma stehenden und von ihr betriebenen Internetseite **www.valamar-experience.com**, befindet:

**Valamar Riviera d.d. Poreč, Stancija Kaligari 1, Standesnummer (MBS): 040020883 eingetragen beim Handelsgericht Pazin, persönliche Identifikationsnummer (OIB): 36201212847**  
**Kontaktanschrift: Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč**  
**Telefonnummer: +385 52 408 102**  
**E-mail: [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)**  
(im Weiteren: Valamar oder Verkäufer)

Weiterhin werden diese Geschäftsbedingungen auf alle:

- über die Website **www.valamar-experience.com**
- über Verkaufsstellen (Guest Relations und Info Desks und Hospitality Desks) in Unterkunftsobjekten getätigten Buchungen und Käufe angewandt.

Unter Berücksichtigung des Wesens des Vermittlungsgeschäfts beim Verkauf von Ausflügen und Erlebnissen hat der Eigentümer der Internetseite, Valamar Riviera d.d., sämtliche erforderlichen Genehmigungen für die Ausübung von Tätigkeiten eines Reiseveranstalters eingeholt, deren Angaben nachstehend aufgeführt werden:

**Turistička agencija Valamar Experience Concierge, Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč**  
**Geschäftsleiterin: Vesna Otočan**  
**Kontaktanschrift: Stancija Kaligari 1, Poreč**  
**Telefonnummer: +385 52 408 102**  
**E-mail: [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)**

Die Verwaltungskontrolle über die Geschäftstätigkeiten von Reisebüros übt das Ministerium für Tourismus aus. Die Umsetzung des Gesetzes über touristische Dienstleistungen, Arbeitsbedingungen und Arbeitsweisen von Reisebüros wird vom Staatlichen Inspektorat im Wege touristischer Inspektoren beaufsichtigt.

Mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Regeln für die Buchung bestimmter Dienstleistungen, den Kauf, die Zahlung, Zustellung, Reklamation und Auflösung von Fernabsatzverträgen sowie alle sonstigen Kaufdetails und Geschäftsbedingungen bei der Kaufvermittlung von Ausflügen und Erlebnissen festgelegt. Auf die Geschäftsbedingungen finden das Verbraucherschutzgesetz, Handelsgesetz, Gesetz über elektronischen Handel, Schuldrechtgesetz, Gesetz über touristische Dienstleistungen sowie sonstige maßgebende Vorschriften der Republik Kroatien Anwendung.

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Auf diesen Seiten kann Valamar Verkaufs- und Buchungsdienstleistungen sowie Ausflüge und Erlebnisse anbieten, die hauptsächlich von Handelsunternehmen vermittelt werden, die Valamar als Verwaltungsgesellschaft auf der Grundlage eines Verwaltungsvertrags über die Verwaltung des touristischen Teils der Tätigkeiten dieser Unternehmen verwaltet (im Folgenden: Verbundene Unternehmen).

Verbundene Unternehmen deren Inhalte auf dieser Seite angeboten werden können sind:

1. Imperial Riviera d.d., Republik Kroatien, Rab, Jurja Barakovića 2, USt-IdNr. (OIB): 90896496260
2. HELIOS FAROS d.d. Republik Kroatien, Stari Grad, Naselje Helios 5, USt-IdNr. (OIB): 48594515409
3. Valamar Obertauern GmbH, Republik Österreich, 5562 Obertauern, Gamsleitenstraße 6, ATU50245104
4. Kesselspitze GmbH & Co KG Republik Österreich, Alpenstraße 1, 5562 Obertauern, ATU 78231316

Wir bitten Sie, diese AGBs vor Beginn der Nutzung der Internetseite aufmerksam zu lesen.

Sollten Sie diesen AGBs nicht zustimmen und die aus ihnen hervorgehenden Rechte und Pflichten nicht annehmen, dürfen Sie die Dienste dieser Seite nicht nutzen.

Wenn Sie die Dienste der Internetseite **www.valamar-experience.com** für den Kauf von Produkten, Ausflügen, Erlebnissen und sonstiger Dienstleistungen nutzen, wird davon ausgegangen, dass Sie die AGBs vollständig gelesen, verstanden und die sich daraus ergebenden Rechte und Pflichten angenommen haben. Mit der Nutzung der Dienste von **www.valamar-experience.com** verpflichten Sie sich, diese AGBs einzuhalten und erklären sich damit einverstanden, dass sie zur Gänze auf Sie Anwendung finden.

Diese AGBs sowie die einzelnen Verkaufsbedingungen, die in den Informationen zu den jeweiligen Produkten auf den Internetseiten von **www.valamar-experience.com** angegeben werden, stellen ein von Valamar zum Abschluss eines Fernabsatzvertrages unterbreitetes Angebot dar, welches Käufer durch die Fertigstellung der Bestellung oder auf andere in diesen AGBs festgelegte Weise annehmen können, womit ein Fernabsatzvertrag zwischen Käufer und Valamar gemäß den in diesen AGBs aufgeführten Verkaufsbedingungen als abgeschlossen gilt. Kommt es zum Abschluss eines Fernabsatzvertrages, gelten diese AGBs als sein Bestandteil. Jeder Käufer wird vor Vertragsabschluss auf angemessene Art und Weise über diese AGBs informiert und mit ihnen bekannt gemacht. Die AGBs werden Ihnen auch perMail zugestellt, welche als Bestätigung für den Vertragsabschluss gilt.

Die AGBs sind in kroatischer, englischer und deutscher Sprache veröffentlicht. Die Internetseite **www.valamar-experience.com** ermöglicht den Käufern, die Dienste des Onlineshops in kroatischer, englischer, deutscher, italienischer und slowenischer Sprache zu nutzen und Ausflüge und Erlebnisse zu kaufen.

## 2. KÄUFER VON PRODUKTEN, AUSFLÜGEN UND ERLEBNISSEN

Käufer können juristische und volljährige, geschäftsfähige natürliche Personen sein, wobei juristischen Personen auf Anfrage (unter der Telefonnummer: +385 52 408 102) R1 Rechnungen ausgestellt werden können. Mit Annahme dieser AGBs bestätigen Sie, älter als 18 Jahre und voll geschäftsfähig zu sein.

Der Käufer kann sich, die Annahme dieser AGBs vorausgesetzt, auf der Internetseite **valamar-experience.com** registrieren bzw. ein Benutzerkonto und Profil erstellen. Der Käufer kann sowohl mit als auch ohne Benutzerkonto/Profil verfügbare Informationen und Rabattgutscheine aktivieren, Dienstleistungen aus Valamars Extraangeboten buchen, Ausflüge und Erlebnisse kaufen, Dienste des Onlineshops nutzen sowie nach der Nutzung erworbener Erlebnisse und Dienstleistungen Rezensionen schreiben.

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Mit dem Benutzerkonto kann der Käufer seine bisherigen Käufe aufrufen und einen Wunschzettel erstellen. Der Käufer haftet für die Richtigkeit und Vollständigkeit der bei der Registrierung und/oder beim Kauf eingetragenen Angaben. Der Käufer kann jederzeit sein Benutzerkonto per Mail an [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com) deaktivieren und löschen lassen.

### 3. VALAMARS PARTNER

Valamar verkauft, empfiehlt und wirbt als Vermittler von Handelsgesellschaften, Betrieben, Einzelpersonen, Vereinen, landwirtschaftlichen Familienbetrieben und sonstigen Anbietern (im Weiteren Partner) für Erlebnisse, welche die Partner ihren Endverbrauchern, den Käufern, anbieten. Valamar ermöglicht und führt den Verkauf von Erlebnissen auf Rechnung seiner Partner im Wege der Internetseite [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) aus. Die Partner verpflichten sich, als Inhaber oder Veranstalter der Erlebnisse, das vereinbarte Produkt in hochwertiger Qualität zu liefern und dabei alle Standards einer gewissenhaften Unternehmerschaft sowie jene Qualität zu gewähren, die sie Endverbrauchern in ihrem üblichen Betrieb bieten.

Die Partner erbringen ihre Dienstleistungen direkt für die Endverbraucher. Valamar ist weder Inhaber noch Dienstleister der auf seinen Seiten angebotenen Dienste und daher auch nicht für potenzielle rechtliche, materielle oder sonstige Probleme, die während des angebotenen Erlebnisses auftreten können, verantwortlich. Valamar wählt seine Partner, die nachweislich hochwertige Dienstleistungen sowie Erlebnisse anbieten, mit denen die Endverbraucher zufrieden sein werden, sorgfältig aus. Die Käufer bzw. Endverbraucher der Dienstleistungen der Partner können ihre Beschwerden direkt an Valamar senden, und Valamar wird sie unverzüglich an den Partner weiterleiten, der den betroffenen Ausflug oder das Erlebnis veranstaltet hat.

### 4. PERSONENBEZOGENE DATEN UND COOKIES

Valamar verpflichtet sich als Verantwortlicher, Ihre personenbezogenen Daten zu wahren. Die Erhebung und Aufbewahrung der Daten erfolgt gemäß den Bestimmungen der EU-Verordnung 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr (im Weiteren: DSGVO), zur Anwendung des Gesetzes zur Durchführung der Datenschutzgrundverordnung (Amtsblatt der Republik Kroatien, Narodne novine 42/2018) und sonstiger Vorschriften, die den gegenständlichen Bereich regeln und in der Republik Kroatien Anwendung finden.

Bei Ihrem Kauf im Onlineshop auf [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) und an Verkaufsstellen in Unterkunftobjekten verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, die Sie im Online-Formular angeben (Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anschrift, ggf. Zustelladresse und sonstige Daten), damit wir Sie als Käufer identifizieren, mit Ihnen einen einmaligen Fernabsatzkaufvertrag abschließen und diesen erfüllen, sowie mit Ihnen betreffend die Lieferung in Kontakt treten bzw. Ihre Daten an unsere Partner, die für Sie Ausflüge und Erlebnisse veranstalten, weiterleiten können. Rechtsgrundlage stellt die Erfüllung des Kaufvertrages dar, in dem der Käufer Vertragspartei ist. Ferner ist die Verarbeitung erforderlich, um den rechtlichen Pflichten des Verantwortlichen nachzukommen (z.B. ist die E-Mail-Adresse nötig, um die Bestätigung über den Verkaufsabschluss zustellen zu können). Aufgrund seiner berechtigten Interessen kann Valamar bestimmte Daten auch für Direktmarketingzwecke auf die in der Datenschutzerklärung beschriebene Weise verwenden.

Valamar Riviera d.d. verkauft auf diesen Seiten Erlebnisse seiner Partner (Erlebnisveranstalter) und der Mitarbeiter der verbundenen Unternehmen. Daher werden auch verbundene Unternehmen und Erlebnisveranstalter Einsicht in die personenbezogenen Daten der Käufer von Erlebnissen haben.

Aufgrund seiner berechtigten Interessen kann Valamar bestimmte Daten auch für Direktmarketingzwecke auf die in der Datenschutzerklärung beschriebene Weise verwenden und Zufriedenheitsfragebogen verschicken.

---

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Daten betreffend den Abschluss des von Ihnen gewünschten Vertrages können wir per Anruf von unserer Kontaktnummer aus oder direkt an allen Valamar Experience Concierge; z.B. werden wir im Falle eines erfolgten Kaufs um Ihren Vor- und Nachnamen sowie die Bestellnummer bitten, um Ihren Antrag beantworten zu können. Ferner führen wir aufgrund unserer berechtigten Interessen ein Anrufverzeichnis.

Bei Besuch der Seite [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) sammeln wir Cookies (kleine Textdateien, die beim Besuch der Internetseiten von Valamar auf Ihrem Rechner gespeichert werden, um die grundlegenden oder zusätzlichen Funktionen der Seiten zu ermöglichen) und andere Technologien, welche die Zustellung von Ihren Interessen angepassten Inhalten, die Bearbeitung des Kaufs, die Analyse von Merkmalen Ihres Besuchs usw. erleichtern. Cookies können nicht zur Identifizierung Ihrer Person verwendet werden. Sie können die auf Ihrem Rechner gespeicherten Cookies jederzeit löschen und so die weitere Bearbeitung Ihrer personenbezogenen Daten mittels dieser Technologie beenden. Jeder Browser schreibt sein eigenes Verfahren für die Löschung von Cookies vor.

Unabhängig von der Rechtsgrundlage für die Erhebung der Daten stehen allen Nutzern unserer Internetseite folgende Rechte im Rahmen der DSGVO kostenlos zu:

- Recht auf Unterrichtung
- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“)
- Auskunftsrecht hinsichtlich personenbezogener Daten
- Recht auf Berichtigung
- Recht auf Datenübertragbarkeit
- Recht auf Widerspruch: wenn Valamar die Daten auf Grundlage seiner berechtigten Interessen verarbeitet, die stärker als die Interessen der betroffenen Person sind
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten

Sie haben jedenfalls das Recht:

- Widerspruch beim Datenschutzbeauftragten einzulegen,
- Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Datenschutzagentur) einzureichen, wenn Sie sich in Ihren Datenschutzrechten verletzt sehen.

Valamar hat einen Datenschutzbeauftragten bestellt, den Sie jederzeit unter der E-Mail-Adresse: [dpo@valamar.com](mailto:dpo@valamar.com) bzw. auf dem Postweg unter der Anschrift Valamar Riviera d.d., Stancija Kaligari 1, Poreč, Republik Kroatien – betreffend den DPO, Fragen zum Datenschutz und zur Geltendmachung Ihrer mit der DSGVO garantierten Rechte kontaktieren können.

Weitere Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten und Ihre Rechte finden Sie in der Datenschutzerklärung: [Privacy Policy](#).

## 5. PRODUKTE UND PREISE

Alle Produkte, Ausflüge und Erlebnisse im Onlineshop sind klar gekennzeichnet, ihre Hauptmerkmale hervorgehoben und ihre Preise klar und eindeutig, in angemessenem und erforderlichem Maße angegeben. Valamar behält sich das Recht vor, Produkte jederzeit aus dem Angebot zu nehmen. Sollte ein Produkt bezahlt, jedoch nicht geliefert worden sein, werden wir Ihnen den Gesamtpreis für das aus dem Angebot zurückgezogene Produkt ungeachtet des Grundes für diesen Rückzug aus dem Verkauf bzw. für die Nichterbringung der Dienstleistung erstatten. Produktfotos im Onlineshop dienen nur zur Illustration, und Valamar haftet nicht dafür, dass die Produkte oder Dienstleistungen mit den Fotos vollkommen übereinstimmen.

Während der gesetzlichen Verpflichtung zur doppelten Preisauszeichnung werden alle Preise in kroatischer Kuna und Euro angegeben, mit einem festen Wechselkurs von 7,53450 HRK für 1 Euro. Die Mehrwertsteuer ist in den angegebenen Preisen begriffen. Die Produkte werden zu den am Bestelltag geltenden und im Onlineshop veröffentlichten Preisen verkauft. Alle Zahlungen erfolgen in kroatischen

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Kunas. Der Ihre Kreditkarte belastende Rechnungsbetrag in EUR wird gemäß dem geltenden Wechselkurs der Kroatischen Nationalbank in die kroatische Kuna (HRK) umgerechnet und eingezogen. Bei der Belastung Ihrer Kreditkarte wird der gleiche Betrag gemäß dem Kurs der Dachmarkengesellschaft in Ihre lokale Währung umgerechnet. Infolge des Wechselkurses können kleinere Differenzen in Bezug auf den auf unseren Internetseiten angegebenen Originalpreis auftreten. Beim Verkauf von Erlebnissen unserer Partner, die ausländische juristische Personen sind (Ski-Resorts in Österreich), werden auf unseren Internetseiten die Preise zwar in Euro angegeben, jedoch können sie über die Internetseite nicht bezahlt, sondern lediglich gebucht werden; das Erlebnis oder der Ausflug oder sonstige Dienstleistungen werden zusammen mit der Bezahlung der Unterkunft im Objekt beglichen.

Die Preise unterliegen Änderungen. Von den angegebenen Preisen sind die Versandkosten nicht inbegriffen. Versandkosten werden bei der Bestellung der Produkte direkt angezeigt. Valamar kann bestimmte Produkte nach eigenem Ermessen zu Preisen anbieten, die unter den Preisen im gewöhnlichen Verkauf liegen bzw. einen Sonderrabatt gewähren, den unter gleichen Bedingungen entweder alle Käufer oder nur eine bestimmte Zielgruppe nutzen kann. Die Bedingungen für Sonderverkäufe, wie beispielsweise Dauer, begrenzte Warenmenge, Rabatthöhe u.a., werden auf der Internetseite des Produktes näher beschrieben. Valamar kann nach Ablauf der Frist für Verkäufe zu Preisen, die unter den Preisen im gewöhnlichen Verkauf liegen, keine Bestellungen mehr unter den für diese Sonderverkäufer vorgeschriebenen Bedingungen annehmen. Valamar wird als Verkäufer unter Einhaltung sämtlicher einschlägiger Vorschriften gelegentlich Aktionsverkäufe für bestimmte Produkte organisieren, zeitlich begrenzte Sonderangebote für bestimmte Produkte sowie besondere saisonbedingte Angebote anbieten, die nur innerhalb eines bestimmten Zeitraums erhältlich sind. In diesem Fall werden die Aktionen und Produkte gekennzeichnet und Ihnen bei der Übersicht der Produkte mit den Bedingungen und der Dauer dieser Verkäufe bekannt gemacht.

Während der Dauer von Sonderverkaufsformen von Waren (Aktionsverkäufe) wird Valamar den Aktionspreis und den niedrigsten Preis angeben, den Valamar für diese Ware während eines Zeitraums von 30 Tagen vor der Durchführung der Sonderverkaufsform angewendet hat.

Die auf der Website [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) beworbenen Produkte und Dienstleistungen, werden gemäß den periodisch durchgeführten Tests und der Analyse der Ergebnisse des Verkaufs von Waren und Dienstleistungen eingestuft, und die Einstufung kann nach Verfügbarkeit, Beliebtheit, Saisonalität des Angebots usw. erfolgen.

Auf der Webseite sind Filtereinstellungen verfügbar, damit Sie die Suchergebnisse Ihren Interessen anpassen können. Das verfügbare Kriterium ist die Suche nach einem Schlüsselwort oder einer Phrase. Darüber hinaus sind auf den Seiten, auf denen die Erlebniskategorien angezeigt werden, folgende Filterkriterien verfügbar: Standorte, Erlebniskategorien sowie Start- und Enddaten der Dienstleistungen.

Valamar kann auf der Seite Kunden- bzw. Käuferrezensionen veröffentlichen, mit der Zustimmung der Kunden bzw. Käufer. Valamar veröffentlicht ausschließlich Rezensionen von Gästen und/oder Käufern, die tatsächlich die Dienstleistungen oder Produkte genutzt haben, und aktualisiert die Rezensionen nur im Sinne der Veröffentlichung neuer Rezensionen. Rezensionen werden automatisch veröffentlicht. Positive, aber auch eventuell negative Kommentare werden veröffentlicht. Rezensionen, die vulgäre, beleidigende und belästigende Inhalte, Hassreden, die Förderung illegaler Verhaltensweisen, personenbezogene Daten anderer Personen oder welche die gesetzlichen Rechte anderer verletzen, werden nicht veröffentlicht.

## 6. BESTELLUNG, RESERVIERUNG UND KAUF VON PRODUKTEN, AUSFLÜGEN, ERLEBNISSEN UND DIENSTLEISTUNGEN

Bestellungen, Buchungen und Kauf von Produkten, Ausflügen, Erlebnissen und Dienstleistungen können online täglich von 0 bis 24 Uhr erfolgen.

Die Schritte bei der Bestellung und dem Kauf von Waren sind:

## PRODUKTWAHL > WARENKORB > PERSÖNLICHE ANGABEN UND LIEFERUNG > ZAHLUNG UND BESTÄTIGUNG

**Nähere Beschreibung** des Bestell- und Kaufvorgangs für Handelsware:

1. Wählen Sie im Onlineshop das von Ihnen gewünschte Produkt aus.
2. Mit einem Klick auf das Foto oder die Beschreibung öffnet sich der nächste Schritt, in dem neben dem Foto, über dem Warenkorb, Produktinformationen angezeigt werden
3. Mit einem Klick auf die Menge und danach auf die Icone „ZUM WARENKORB HINZUFÜGEN“ wird das ausgewählte Produkt Ihrem Warenkorb hinzugefügt. Die Produktmenge kann vor dem Hinzufügen in den Warenkorb geändert werden.
4. Wenn Sie den Kauf nach dem Hinzufügen des gewünschten Produktes zum Warenkorb fortsetzen möchten, ist dies durch Auswahl und Hinzufügen weiterer Artikel bzw. Produkte möglich.
5. In Ihrem Warenkorb können Sie alle ausgewählten Produkte, deren Preise und Menge, welche hier gelöscht werden können, abrufen.
6. Mit einem Klick auf das Symbol "X" Aus dem Warenkorb entfernen, das sich neben jedem Artikel befindet, können Sie den Artikel aus dem Warenkorb entfernen.
7. Nachdem Sie die Auswahl der Produkte und deren Menge bestätigt haben, müssen Sie die Lieferadresse auswählen und Ihre persönlichen Daten eingeben, abhängig von der Auswahl: a) Bei Lieferung an die Adresse des Käufers: Vor- und Nachname, E-Mail, E-Mail-Bestätigung, Telefonnummer, Adresse, Ort, PLZ, Land; b) Bei Lieferungen in die von Ihnen besuchte Unterkunft, wenn der Käufer sich zum Zeitpunkt des Kaufs im Valamar-Objekt aufhält: Vor- und Nachname, Unterkunft. Die Auswahl der Lieferadresse ist nach der Annahme der Allgemeinen Einkaufsbedingungen möglich.
8. Bei Lieferungen an die Adresse des Käufers werden die Versandkosten in der Zusammenfassung des Warenkorbes auf der rechten Seite des Formulars angezeigt, nachdem Sie alle Versandinformationen ausfüllen.
9. Danach wird der Kunde auf die Benutzeroberfläche von WSPay für Kartenzahlung (payment getaway) gelenkt, wo Angaben über den Karteninhaber gemacht werden müssen.
10. Der Kauf wird mit einem Klick auf das Icon „ZAHLEN“ abgeschlossen.

Die Schritte bei der Bestellung und dem Kauf von Ausflügen und Erlebnissen sind:

## PRODUKTWAHL > WARENKORB > PERSÖNLICHE ANGABEN UND LIEFERUNG > ZAHLUNG UND BESTÄTIGUNG

**Nähere Beschreibung** des Bestell- und Kaufvorgangs für Ausflüge und Erlebnisse:

1. Mit der Auswahl eines Erlebnisses im Onlineshop öffnet sich der nächste Schritt, wo Informationen über das Erlebnis zu finden sind.
2. Mit der Auswahl des Datums und der Anzahl der Erlebnisse bzw. durch die Auswahl der Anzahl der Käufer und Kinder und deren Alter wird der Endpreis generiert.
3. Mit einem Klick auf das Icon „ZUM WARENKORB HINZUFÜGEN“ wird das ausgewählte Erlebnis Ihrem Warenkorb hinzugefügt.
4. Wenn Sie den Kauf nach dem Hinzufügen des gewünschten Erlebnisses zum Warenkorb fortsetzen möchten, ist dies durch Auswahl und Hinzufügen weiterer Artikel bzw. Produkte möglich.
5. In Ihrem Warenkorb können Sie alle bisher ausgewählten Erlebnisse, deren Preise und Menge, welche hier gelöscht werden können, abrufen.
6. Möchten Sie ein bestimmtes Erlebnis aus dem Warenkorb entfernen, klicken Sie auf das Symbol "X" (Aus dem Warenkorb entfernen), das sich neben jedem Erlebnis befindet.
7. Nachdem Sie die gewünschten Produkte und deren Menge ausgewählt haben, tragen Sie die persönlichen Daten des Inhabers des Gutscheins ein: Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Bestätigung der E-Mail-Adresse, Handynummer, Geschlecht. Für grenzüberschreitende Ausflüge

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

und Angelausflüge ist auch ein Manifest auszufüllen, das folgende Angaben umfasst: Art des Reisedokuments, Dokumentennummer, Land und Staatsangehörigkeit.

8. Nach Eintrag der persönlichen Angaben bestätigt der Käufer, dass er mit den Allgemeinen Kaufbedingungen vertraut ist und diese akzeptiert.
9. Nach Eintrag der persönlichen Angaben und Annahme der Allgemeinen Kaufbedingungen begibt sich der Käufer auf die Benutzeroberfläche von WSPay für Kartenzahlung (payment getaway). Hier müssen Angaben über den Karteninhaber gemacht werden.
10. Der Kauf wird mit einem Klick auf das Icon „ZAHLEN“ abgeschlossen.

Die Bestellung gilt seitens Valamar als entgegen- und angenommen, wenn der Käufer auf elektronischem Wege den Kauf mit einem Klick auf die Schaltfläche „ZAHLEN“ beendet und Valamar eine diesbezügliche Mitteilung erhält.

After completing the order for the purchase of goods, the Customer will receive an e-mail with the invoice. Beim Warenkauf erhält der Käufer nach beendeter Bestellung eine Mail mit der Rechnung für die Dienstleistung und dem Text der Allgemeinen Bedingungen, die als Bestätigung für den abgeschlossenen Vertrag gilt.

Beim Kauf von Dienstleistungen erhält der Käufer nach beendeter Bestellung zwei E- Mails: die erste E-Mail enthält einen Gutschein (grundlegende Elemente der Bestellung) und die zweite E-Mail enthält eine Rechnung und den Text der Allgemeinen Bedingungen, die als Bestätigung für den abgeschlossenen Vertrag gilt.

Die Schritte bei der Bestellung und dem Kauf von Ski-Dienstleistungen und Erlebnissen sind:

## AUSWAHL DER SKI-DIENSTLEISTUNG > WARENKORB > PERSÖNLICHE DETAILS > BUCHUNGSBESTÄTIGUNG

**Nähere Beschreibung** des Bestellvorgangs für Ski-Dienstleistungen und Erlebnisse:

1. Mit der Auswahl der Ski-Dienstleistungen im Onlineshop öffnet sich der nächste Schritt, wo Informationen über die Ski-Dienstleistungen zu finden sind.
2. Mit einem Klick auf die Art der Ski-Dienstleistungen und danach auf die Icone „**ZUM WARENKORB HINZUFÜGEN**“ wird das ausgewählte Produkt Ihrem Warenkorb hinzugefügt.
3. Tragen Sie die auf der Buchungsbestätigung angeführte Buchungsnummer und den Nachnamen des Buchungsinhabers in das dafür vorgesehene Feld ein.
4. Wenn Sie den Kauf nach dem Hinzufügen der gewünschten Ski-Dienstleistung zum Warenkorb fortsetzen möchten, ist dies durch Auswahl und Hinzufügen weiterer Ski-Dienstleistungen möglich.
5. In Ihrem Warenkorb können Sie alle bisher ausgewählten Ski-Dienstleistungen, deren Preise und Menge, welche hier gelöscht werden können, abrufen.
6. Möchten Sie eine bestimmte Ski-Dienstleistungen aus dem Warenkorb entfernen, klicken Sie auf das Symbol "X" (Aus dem Warenkorb entfernen), das sich neben jeder Dienstleistung befindet.
7. Nachdem Sie die gewünschten Ski-Dienstleistungen und deren Menge ausgewählt haben, tragen Sie die persönlichen Daten des Inhabers des Gutscheins ein: Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Bestätigung der E-Mail-Adresse, Handynummer, Geschlecht.
8. Im nächsten Schritt „Angaben über die Person“ tragen Sie folgende Angaben über jede Person, die die Ski-Dienstleistung nutzt, ein: Vor- und Nachname, Datum und Geburtsjahr, Größe, Gewicht und Schuhgröße.
9. Nach Angabe persönlicher Details für die Gutscheine und Angaben über die Personen, die die Ski-Dienstleistungen nützen, tragen Sie die Nummer der Unterkunftbuchung und den Nachnamen des Buchungsträgers ein.
10. Die Buchung der Ski-Dienstleistungen wird mit einem Klick auf das Icon „**BESTÄTIGEN**“ abgeschlossen.

Die Bestellung gilt seitens Valamar als entgegen- und angenommen, wenn Sie Ihre Buchung mit einem

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Klick auf das „BESTÄTIGEN“ abschließen und Valamar eine diesbezügliche Mitteilung erhält.

Bei der Buchung der Ski-Dienstleistung erhalten Sie nach beendeter Bestellung eine Mail mit der Bestellbestätigung für die Dienstleistung und dem Text der Allgemeinen Bedingungen, die als Bestätigung für den abgeschlossenen Vertrag gilt.

Bei der Buchung der Ski-Dienstleistung erhält der Käufer nach beendeter Bestellung zwei E- Mails: die erste E-Mail enthält einen Gutschein (grundlegende Elemente der Bestellung) und die zweite E-Mail enthält eine Bestellbestätigung für Ski-Dienstleistungen und den Text der Allgemeinen Bedingungen, die als Bestätigung für den abgeschlossenen Vertrag gilt.

## 7. BUCHEN VON HOLIDAY EXTRAS

In bestimmten Valamar-Objekten ist es möglich, etwas aus dem Holiday Extras-Angebot wie das Kinderbett, Getränkepaket, Weinpaket, Halbpension usw. im Voraus über diese Website zu reservieren.

Nicht jede Dienstleistung ist in jeder Einrichtung gleichermaßen verfügbar.

Die Holiday Extras-Dienstleistungen können nur von Gästen von Valamar Riviera und verbundenen Unternehmen gebucht werden, die die Unterkunftsdienstleistung gebucht haben, und sie können sofort bei der Buchung der Unterkunft gebucht werden, indem man die Buchungsnummer und den Nachnamen unter dem folgenden Link eingibt: [www.valamar-experience.com/extras](http://www.valamar-experience.com/extras).

Die Holiday Extras-Dienstleistungen können jederzeit nach der Buchung der Unterkunft auf der Website in der oben beschriebenen Weise oder persönlich an der Rezeption des Objekts erbracht werden.

Beim Check-In wird die Dienstleistung zusätzlich mit dem Personal an der Rezeption bestätigt, und die Stornierungsbedingungen für das Holiday Extras-Angebot entspricht den Stornierungsbedingungen für die Unterkunft.

Die Bestellung erfolgt in folgenden Schritten:

### AUSWAHL DES PAKETS > WARENKORB > PERSÖNLICHE DATEN > BUCHUNGSBESTÄTIGUNG

**Nähere Beschreibung** des Bestellvorgangs für Holiday Extras in den Objekten:

1. Unter [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) wählen Sie das Icon „Holiday Extras“
2. Tragen Sie die in der Unterkunftbuchungsbestätigung angegebene Nummer in das dafür vorgesehene Feld ein und wählen Sie die Anzahl der erwachsenen Personen und Kinder in der Buchung.
3. Mit einem Klick auf das Icon „Bestätigen“ öffnet sich das Angebot zusätzlicher Leistungen, die in Ihrem Objekt verfügbar sind.
4. Mit einem Klick auf das Icon „**ZUM WARENKORB HINZUFÜGEN**“ wird die ausgewählte Leistung Ihrem Warenkorb hinzugefügt.
5. Wenn Sie den Kauf nach dem Hinzufügen der gewünschten Leistung zum Warenkorb fortsetzen möchten, ist dies durch Auswahl eines weiteren verfügbaren Zusatzangebotes möglich.
6. In Ihrem Warenkorb können Sie alle bisher ausgewählten Dienstleistungen, deren Preise und Menge abrufen, welche mit einem Klick auf das neben jedem ausgewählten Posten stehende „X“ gelöscht werden können.
7. Die dem Warenkorb hinzugefügten Dienstleistungen können lediglich gebucht werden. Der Betrag für die Dienstleistungen wird zu der Buchung Ihrer Unterkunft hinzugerechnet und kann von Ihnen zusammen mit der Gesamtrechnung für die Unterkunft vor dem Check-out beglichen werden.

---

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

8. Nach Auswahl der Dienstleistung tragen Sie die persönlichen Angaben des Buchungsträgers ein: Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse, Bestätigung der E-Mail-Adresse, Handynummer, Geschlecht.
9. Nach Eintrag der persönlichen Angaben und Annahme der Allgemeinen Bedingungen und Betriebsregeln schließen Sie Ihre Bestellung und Buchung von Dienstleistungen mit einem Klick auf das Icon „**BESTÄTIGEN**“ ab.

Die Bestellung gilt seitens Valamar als entgegen- und angenommen, wenn der Käufer auf elektronischem Wege den Kauf mit einem Klick auf die Schaltfläche „BESTÄTIGEN“ abschließt und Valamar eine diesbezügliche Mitteilung erhält.

Nach beendeter Bestellung erhalten Sie ein Mail, das als Bestätigung für den abgeschlossenen Vertrag gilt und die Buchungsbestätigung, die Bestellnummer sowie grundlegende Elemente der Bestellung mitsamt Allgemeinen Bedingungen und Betriebsregeln enthält. Beim Check-in im Objekt zeigen Sie die erhaltene Bestätigung dem Personal an der Rezeption und vereinbaren die Art und Weise der Nutzung der Dienstleistung.

### **BEDINGUNGEN UND REGELN FÜR BUCHUNGEN VON HOLIDAY EXTRAS:**

1. Die Pakete sind nur für sich im Urlaub befindende einzelne Gäste und nicht etwa für Gruppen verfügbar.
2. Für alle in einem Zimmer untergebrachten Gäste sind getrennte Getränkepakete zu kaufen.
3. Zwei im gleichen Zimmer untergebrachte Personen müssen das gleiche Paket kaufen, z.B. beide Standard oder beide Premium.
4. Wenn Erwachsene mit Kindern reisen, müssen alle Erwachsenen, die ein Paket gekauft haben, ebenfalls ein Maro-Paket für Kinder (im Alter von 3-18 Jahren) kaufen.
5. Das Maro-Paket ist nur für Kinder (im Alter von 3-18 Jahren) und nicht für Erwachsene erhältlich.
6. Die Getränkepakete müssen für die gesamte Aufenthaltszeit erworben werden - Mindestaufenthalt beträgt 3 Übernachtungen.
7. Gemäß kroatischen Gesetzen müssen Käufer von Standard-, Premium- und Weinpaketen 18 Jahre oder älter sein, da die Pakete alkoholische Getränke enthalten.
8. Die Getränke aus den von Ihnen erworbene Paketen können nur an der Lobby-Bar, im Hauptrestaurant und an der Pool-Bar bestellt und serviert werden. Getränke dürfen nicht mit auf die Hotelzimmer genommen werden.
9. Beachten Sie bitte, dass unser Angebot in der Minibar von keinem der Getränkepakete umfasst ist.
10. Wein und Spirituosen werden nicht in Flaschen, sondern nur in Gläsern serviert, es sei denn, Sie haben ein Weinpaket gekauft.
11. Pakete können nicht auf andere Personen übertragen werden; bitte halten Sie diese Nutzungsbedingungen ein.
12. Wir bitten Sie um verantwortlichen Umgang mit Alkohol.
13. Die angegebenen Preise gelten nur für Vorausbuchungen über die Seite [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com).

### **KÜNDIGUNGS- UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN FÜR GEBUCHTE HOLIDAY EXTRAS:**

Die Kündigungsbedingungen für gebuchte Valamar Zusatzangebote richten sich nach dem bei der Buchung der Unterkunft ausgewählten Typ der Preisliste. Alle Kündigungsbedingungen für Buchungen stehen Ihnen in den Valamar Kündigungsbedingungen für Buchungen: [www.valamar.com/hr/terms-conditions](http://www.valamar.com/hr/terms-conditions) zur Verfügung.

Zusätzlicher Hinweis für Käufe im Voraus (nicht erstattungsfähige (non-refundable) Buchungen):

1. Der Gesamtbetrag für die Buchung von Unterkünften wird innerhalb von sieben Tagen ab Buchung eingezogen.
2. Sollte die gebuchte Unterkunft zum Zeitpunkt der Buchung zusätzlicher Dienstleistungen bereits bezahlt worden sein, werden Sie die Dienstleistungen beim Check-in im Objekt zahlen.

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

3. Sollte zum Zeitpunkt der Buchung zusätzlicher Dienstleistungen die Unterkunft noch nicht bezahlt worden sein, sind die zusätzlichen Dienstleistungen zusammen mit der Unterkunft zu begleichen.

Für weitere Fragen, Stornierungen und Änderungen vor Ihrem Aufenthalt wenden Sie sich bitte an [support@valamar-experience.com](mailto:support@valamar-experience.com).

## 8. GUTSCHEINE

Ausflüge und/oder Erlebnisse werden auf die gleiche Weise gekauft wie Waren aus dem Onlineshop, mit dem Unterschied, dass der Käufer (angegebener Gutscheininhaber) einen Gutschein erhält, der als Bestätigung über den Vertragsabschluss gilt, dem Käufer als Nachweis für den gekauften Ausflug dient und ihm den Zugang zum Ausflug und/oder Erlebnis ermöglicht.

Valamar wird dem Nutzer den Gutschein an die angegebene E-Mail-Adresse senden und kann auch auf den Seiten des Benutzerprofils abgerufen und ausgedruckt werden. Valamar haftet nicht für den Verlust des Gutscheins, falls der Erhalt des Gutscheins durch einen Spamfilter oder eine Firewall geblockt wird oder der Endverbraucher eine falsche E-Mail-Adresse angegeben hat. Sollte der Empfänger den Gutschein nicht per Mail erhalten, wenden Sie sich bitte umgehend an [info@experience-concierge.com](mailto:info@experience-concierge.com), damit wir Ihnen den Gutschein an die richtige E-Mail-Adresse senden können.

Die Gutscheine sind an dem Tag gültig, für welchen die gewünschte Dienstleistung gekauft worden ist. Der Gutschein kann in Absprache mit Valamar und dem jeweiligen Partner sowie unter Einhaltung der Kündigungsbedingungen- und Geschäftsbedingungen des Partners unter bestimmten Voraussetzungen umgetauscht werden. Die Gutscheine werden auch an Valamar-Partner und Verbundene Unternehmen verschickt, wobei personenbezogene Angaben auf dem Gutschein sichtbar sind: Vor- und Nachname, Alter der Kinder und Anzahl der Erwachsenen (außer bei Familieneintrittskarten).

In der Kategorie der Erlebnisse finden Sie verschiedene informative Gutscheine (kostenlose Gutscheine mit detaillierten Informationen über eine bestimmte Attraktion, ein kultur- historisches Wahrzeichen, einen Ort usw.) und Gutscheine für Rabatt (kostenlose Gutscheine, die die Nutzung von Rabatten/Annehmlichkeiten für eine bestimmte Dienstleistung bei bestimmten Terminen, meistens für Restaurants und Bars ermöglichen).

### Nähere Beschreibung der Übernahme von informativen Gutscheinen und Rabatt-Gutscheinen:

1. Im Onlineshop können Sie die gewünschten Gutscheine übernehmen.
2. Mit dem Klick auf das Icon „**GUTSCHEIN ÜBERNEHMEN**“ öffnet sich ein sog. Pop-Up Fenster, in das Sie Vor- und Nachname, E-Mail-Adresse für die Zustellung des Gutscheins eintragen.
3. Mit einem Klick können Sie auch die Zustimmung für den Empfang eines Fragebogens über die Qualität der Erfahrung per E-Mail geben.

## 9. PRODUKTVERSAND UND -ÜBERNAHME IN VALAMAR OBJEKTEN

### Lieferung von Produkten

Valamar stellt die Produkte ausschließlich im Wege des Zustelldienstes Overseas Express zu , welcher den Versand nach eigenen Geschäftsbedingungen durchführt, die auf den Seiten <https://www.overseas.hr/osnovne-informacije/opci-uvjeti-poslovanja.aspx>. zur Verfügung stehen. Die Zustellung erfolgt an Werktagen montags bis freitags. Geht die Bestellung bei uns freitags ein, wird die Ware am darauffolgenden Montag versandfertig sein und spätestens am Dienstag vom Zustelldienst abgeholt und an den Käufer versendet. Der Zustelldienst haftet ab Übernahme der Ware für deren Auslieferung.

Sollten Sie nach zwei Versuchen die Produkte nicht entgegennehmen, wird davon ausgegangen, dass Sie

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

von der Annahme zurücktreten und Valamar behält sich das Recht auf einseitigen Rücktritt vom Fernabsatzvertrag vor. Falls die Produkte schon bezahlt sind, wird Ihnen Valamar den Betrag für das Produkt nur innerhalb von 14 Kalendertagen ab der zweiten erfolglosen Zustellung erstatten. Sollten Sie aus ganz gleich welchem Grund nicht an der Zustelladresse oder unter der angegebenen Kontakt Nummer erreichbar sein, haftet Valamar nicht für eine Verlängerung der vorstehend angeführten Zustellfristen.

## Warenübernahme in Objekten

Neben der Zustellung an die angegebene Anschrift ermöglicht Ihnen Valamar auch, die Ware in Valamar Objekten, die über ein Valamar Experience Concierge Pult verfügen, abzuholen, wenn Sie zum Kaufzeitpunkt bei Valamar untergebracht sind. Solche Bestellungen können in 3 Tagen ab Kauf am Valamar Experience Concierge Pult abgeholt werden. Sollte die Ware bereits am Kauftag oder vor der Zustellfrist von 3 Tagen verfügbar sein, wird dem Käufer per Mail mitgeteilt, dass er die Ware abholen kann. Falls Sie beabsichtigen, Ihre Unterkunft vorher zu verlassen, raten wir zum Direktkauf an unserem Pult. Sollten Sie die Ware nicht spätestens innerhalb von 5 Werktagen abholen, wird davon ausgegangen, dass Sie von der Annahme zurücktreten und Valamar behält sich das Recht auf einseitigen Rücktritt vom Fernabsatzvertrag vor. Falls die Produkte schon bezahlt sind, wird Ihnen Valamar den Betrag für das Produkt nur innerhalb von 14 Kalendertagen ab Ablauf der Frist für die Übernahme der Ware von 5 Tagen erstatten.

## Gemeinsame Bestimmungen

Die Produkte werden so verpackt, dass Sie bei üblicher Handhabung im Transport nicht beschädigt werden können. Bei Annahme des Produktes sind Sie verpflichtet, das Produkt auf allfällige Beschädigungen und Mängel hin zu untersuchen.

Bei der Annahme des Produktes sind Sie zwecks Sicherstellung der Versandqualität dazu verpflichtet, den Lieferschein zu unterzeichnen.

Das Risiko vor Vernichtung oder Beschädigung des Produktes geht in dem Zeitpunkt auf den Käufer über, in dem das Produkt ihm oder einer von ihm angegebenen Person in Besitz übergeben wurde.

## 10. ZAHLUNGSARTEN

Die Bezahlung auf der Website **www.valamar-experience.com** erfolgt per Kreditkarte im Wege des WSPay Systems, zu welchem Sie zwecks sicherer Zahlung weitergeleitet werden und in welchem Falle Sie unverzüglich eine Rechnung per Mail erhalten, die Ihnen bei der Übernahme des Produktes auch in Papierform übergeben wird. Link zur Seite und den Nutzungsbedingungen des WSPay-Systems: <https://www.wspay.info/>.

In der Republik Österreich angebotene Dienstleistungen werden nicht online bezahlt, sondern lediglich gebucht. Die Zahlung erfolgt an der Rezeption des Objektes zusammen mit der Zahlung der Unterkunft.

Die Dienstleistungen von Holiday Extras werden nicht online bezahlt, sondern lediglich gebucht. Die Zahlung erfolgt an der Rezeption des Objektes zusammen mit der Zahlung der Unterkunft, es sei denn, die Unterkunftsleistung wird im Voraus bezahlt.

Die Zahlung an den Verkaufsstellen in den Unterkunftsobjekten von Valamar und der verbundenen Unternehmen kann per Bankkarte, bar und per Zimmerrechnung erfolgen.

## 11. EINREICHEN SCHRIFTLICHER VERBRAUCHERBESCHWERDEN

Sollten Sie mit den Dienstleistungen des Onlineshops **www.valamar-experience.com** oder den  
Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

gelieferten Produkten unzufrieden sein, sind wir darum bemüht, Ihre Beschwerde schnellstmöglich zu beantworten und unsere Dienstleistungen zu verbessern.

Gemäß den Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes weisen wir Käufer - natürliche Personen auf das Recht hin, schriftliche Beschwerden einreichen zu können. Die Käufer können ihre Beschwerden per Mail an die Adresse [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com) oder auf dem Postweg an die Anschrift Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., mit dem Vermerk „Valamar Experience Concierge“, senden.

Den Erhalt Ihrer Beschwerde werden wir Ihnen in kürzestmöglicher Frist bestätigen, während wir Ihre Beschwerde spätestens innerhalb einer Frist von 15 Tagen ab Erhalt der Beschwerde schriftlich beantworten werden.

## 12. HAFTUNG FÜR SACHMÄNGEL

Valamar haftet für Sachmängel des Produktes gemäß den Bestimmungen des Schuldrechtgesetzes.

Jeder Käufer ist berechtigt, die Zustellung von falschen Produkten, Produkten mit abgelaufenem Haltbarkeitsdatum oder mangelhaften oder beschädigten Produkten sowie ähnliche Fälle zu reklamieren. Valamar haftet nicht für Mängel, die dem Käufer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannt waren oder bekannt hätten sein müssen. Der Käufer - Verbraucher hat den Verkäufer innerhalb einer Frist von zwei Monaten ab Feststellung des Mangels, spätestens jedoch innerhalb einer Frist von zwei Jahren ab Übergang des Risikos auf den Verbraucher, über bestehende Mängel zu unterrichten.

Der Käufer kann seine Reklamation (betreffend das Produkt oder seine Unzufriedenheit mit der Dienstleistung des Verkäufers) an die Adresse [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com) oder auf dem Postweg an die Anschrift Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1., mit dem Vermerk „Valamar Experience Concierge“, senden bzw. unter folgender Telefonnummer melden +385 52 408 102. Wir bitten den Käufer, in seiner Reklamation die Bestell- oder Rechnungsnummer sowie eine Beschreibung der Beanstandung anzugeben, damit der Verkäufer schnellstmöglich auf die Reklamation reagieren kann. Handelt es sich um Produkte, deren Haltbarkeitsdatum abgelaufen ist oder die aus einem anderen Grund nicht verwendet werden können, bitten wir den Käufer, ein Foto von dem Haltbarkeitsdatum oder dem gesamten Produkt mitzusenden.

Denjenigen Käufern, welche die Verkäufer rechtzeitig und ordentlich über Mängel unterrichtet haben und deren Reklamationen begründet sind, stehen alle Rechte gemäß dem Schuldrechtgesetz zu, einschließlich das Recht auf einseitigen Vertragsrücktritt sowie Erstattung des Kaufpreises oder Umtausch gegen ein mangelfreies Produkt. Werden falsch ausgelieferte, beschädigte oder nicht verwendbare Produkte zurückgeschickt, trägt der Verkäufer die dabei entstehenden Versand- sowie Umtauschkosten.

Alle Produkte aus dem Onlineshop [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) werden gemäß den bekanntgemachten Lagerbedingungen bzw. Herstellerempfehlungen gelagert und zugestellt.

## 13. RECHT DES VERBRAUCHERS AUF EINSEITIGEN RÜCKTRITT VOM WARENKAUFVERTRAG

**Ausschließlich Käufer, die natürliche Personen** sind, haben das Recht, innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Annahme des Artikels den Verkäufer ohne Angabe von Gründen darüber zu unterrichten, dass sie vom Vertrag zurücktreten. Die Frist beginnt einen Tag nach der Annahme des Produkts. Sie tragen in diesem Fall lediglich die Kosten für die Rücksendung des Produkts an den Verkäufer. Das Produkt muss spätestens 14 Tage ab eingereichtem Antrag auf Vertragsauflösung (Rücktritt vom Kauf) an den Verkäufer an die Anschrift Valamar Riviera d.d., Poreč, Stancija Kaligari 1, mit der Vermerk „Valamar Experience Concierge“, oder an die E-Mail-Adresse: [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com) zurückgesendet werden. Der Verkäufer wird den bezahlten Kaufpreis nach Erhalt der zurückgesendeten Ware auf die gleiche Art und Weise erstatten, mit der die Ware bezahlt wurde. Das Produkt muss in der Originalverpackung, unbenutzt und unbeschädigt samt Originalrechnung zurückgesendet werden.

---

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Der Käufer, eine natürliche Person, hat in den durch das Verbraucherschutzgesetz vorgeschriebenen Fällen keinen Anspruch auf einseitigen Vertragsrücktritt.

Sie können auch ohne das Formular mit einer entsprechenden eindeutigen Erklärung vom Vertrag zurücktreten, mit der Sie Ihre Absicht zur Vertragsauflösung zum Ausdruck bringen. Die Erklärung muss den Vor- und Nachnamen, Adresse, Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Käufers sowie die Bestellnummer beinhalten. Valamar wird dem Käufer den Erhalt dieser Erklärung ebenfalls bestätigen.

Der Käufer haftet für jede Wertminderung der Ware, die wegen seiner Handhabung entsteht, mit Ausnahme jenes Umgangs, der für die Feststellung der Natur, Merkmale und Funktionalität der Ware erforderlich war.

Käufer von Ausflügen und Erlebnissen haben keinen Anspruch auf einseitigen Vertragsrücktritt nach den Bestimmungen dieses Kapitels, sind jedoch berechtigt, vom Ausflug und/oder Erlebnis unter den vom Veranstalter des jeweiligen Ausfluges und/oder Erlebnisses bestimmten Bedingungen zurückzutreten, und zwar in einer angemessenen Frist vor Beginn des Ausfluges und/oder Erlebnisses, wobei sie möglicherweise einen bestimmten Prozentsatz entrichten oder 100% des vereinbarten Preises erstatten müssen. Valamar wird in Absprache mit den Veranstaltern die Käufer auf der Internetseite bei den Angeboten von Ausflügen und/oder Erlebnissen rechtzeitig über alle Bedingungen der Veranstaltung und Absagen der jeweiligen Ausflüge und/oder Erlebnisse sowie über die Angaben zum Veranstalter informieren.

Der Käufer der gebuchten Ski-Dienstleistungen ist nicht berechtigt, den Vertrag gemäß den Regeln aus diesem Abschnitt einseitig aufzulösen, allerdings hat er Anspruch, unter den vom Veranstalter der jeweiligen Ski-Dienstleistung bestimmten Bedingungen von der reservierten Ski-Dienstleistung innerhalb der festgelegten angemessenen Fristen vor Beginn der jeweiligen Ski-Dienstleistung und eventuell auch gegen ein bestimmtes Entgelt oder die Erstattung von 100 % des vereinbarten Preises zurückzutreten. Valamar informiert Käufer auf ihren Ski-Angebotsseiten rechtzeitig über alle Instandhaltungs- und Rücktrittsbedingungen der jeweiligen Ski-Dienstleistungen in Absprache mit dem Veranstalter und unter Angabe aller Informationen über den Veranstalter.

Der Käufer von gebuchten Holiday Extras hat keinen Anspruch auf einseitigen Vertragsrücktritt nach den Bestimmungen dieses Kapitels, ist jedoch berechtigt von gebuchten Holiday Extras gemäß den Unterkunftsbedingungen zurückzutreten.

#### 14. PFLICHTEN VON VALAMAR ALS VERKÄUFER VON AUSFLÜGEN UND/ODER ERLEBNISSEN

Valamar wird als Verkäufer von Ausflügen und/oder Erlebnissen jedem Käufer ggf. entsprechende Informationen über die Ausflüge und/oder Erlebnisse erteilen, insbesondere über:

- Reiseziel, Reiseplan, Aufenthaltszeitraum, Termine, Angaben zur Unterkunft
- Art, Merkmale und Kategorie der Transportmittel, Abfahrts- und Rückkehrort sowie Abfahrts- und Rückkehrzeiten
- Ort und Hauptmerkmale sowie Art und Kategorie der Unterkunft, falls vorgesehen
- Speiseplan
- ggf. sonstige Besuche, Ausflüge und Ähnliches, je nach Erlebnis
- Angaben über die Größe der Gruppe, falls die Ausflüge und Erlebnisse nur für Gruppen organisiert werden, mit der Auflage, dass der Veranstalter den Ausflug und/oder das Erlebnis absagen kann, wenn die vorgesehene Personenanzahl nicht erreicht wird
- Korrespondenzsprache
- Hinweis, ob der Ausflug und/oder Erlebnis für eingeschränkt bewegliche Personen geeignet ist
- Angaben über den Veranstalter
- **Gesamtpreis für den Ausflug und/oder das Erlebnis einschließlich Steuern und zusätzliche Abgaben sowie Gebühren oder ein Hinweis über solche Zusatzkosten**

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

- Angabe, ob ein Visum erforderlich ist
- Hinweis über die Möglichkeit des Käufers zu jedem beliebigen Zeitpunkt vor Beginn des Ausfluges vom Vertrag zurückzutreten, wobei eine angemessene Vergütung für den Rücktritt unter den vom Veranstalter vorgesehenen Bedingungen zu zahlen ist
- Informationen über freiwillige oder verbindliche Reiserücktrittversicherungen für die Reisenden.

Die Käufer müssen über gültige Reisedokumente verfügen. Ungültige Dokumente, die einen Rücktritt vom Ausflug und/oder Erlebnis zur Folge haben, wirken sich keinesfalls nachteilig auf Valamar aus. Sollte jedoch aufgrund solch eines Versäumnisses seitens des Käufers für Valamar ein zusätzlicher Schaden entstehen, hat der Käufer diesen zu ersetzen. Der Käufer hat die Devisen- und Zollvorschriften sowie Gesetze und Rechtsvorschriften der Republik Kroatien und sonstiger Länder einzuhalten, durch welche sie reisen oder in denen sie sich aufhalten werden.

Valamar wird beim Kauf den Abschluss des Vertrages über den Ausflug und/oder das Erlebnis durch die Zustellung eines Gutscheins per Mail oder persönlich am Valamar Experience Concierge Standort bestätigen.

Der Gutschein muss alle mit dem Gesetz über touristische Dienstleistungen vorgeschriebenen Daten beinhalten.

Für jeden von Valamar verkauften Ausflug und/oder Erlebnis wird angegeben, wie der Käufer vom Vertrag zurücktreten kann und ob für den Vertragsrücktritt eine Vergütung anfällt.

Für die ordentliche Erfüllung und Veranstaltung des Ausfluges und/oder Erlebnisses haftet der Veranstalter.

Der Käufer kann Ausflüge und/oder Erlebnisse betreffende Anträge oder Beschwerden direkt an Valamar als Verkäufer richten, wobei der Verkäufer diese unverzüglich an den Veranstalter weiterzuleiten hat.

## 15. VERSICHERUNG

Der Reiseveranstalter (Valamar oder Partner von Valamar) hat im Falle der Veranstaltung von Reisen im Rahmen von Reisepakten im Vertrag oder der Vertragsbestätigung (Gutschein) Angaben über die Schadensversicherung, versicherte Risiken, den Versicherer - die Versicherungsgesellschaft mit allen erforderlichen Angaben (persönliche Identifikationsnummer, Anschrift, Kontaktnummer und E-Mail-Adresse), die Nummer der ausgestellten Versicherungspolize sowie alle sonstigen für die Aktivierung der Polize und Geltendmachung des Anspruches auf Schadensersatz erforderlichen Angaben zu machen.

Im Fällen, in denen Valamar nur Verkäufer ist, der Pauschalreisepakete anbietet, hat er auch einen Betrag für die Rückzahlung aller von den Reisenden erhaltenen Zahlungen zu versichern, falls die Reise aufgrund Zahlungsunfähigkeit von Valamar nicht stattfindet. In diesem Fall hat Valamar die Käufer (Reisenden) darüber zu unterrichten, dass jeder Anbieter von Dienstleistungen für die richtige Erbringung von Dienstleistungen haftet und die Reisenden im Falle der Zahlungsunfähigkeit ihr Recht auf Schutz geltend machen können.

Um allfällige mit einem Reiserücktritt verbundenen Kosten zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Reiserücktrittversicherung auf der Internetseite von Valamar unter [www.valamar.com/hr/putno-osiguranje](http://www.valamar.com/hr/putno-osiguranje).

Valamar hat mit der UNIQA OSIGURANJE d.d. eine Haftpflichtversicherungspolize mit der Nummer 11-7002832052 sowie eine Versicherungspolize mit der Nummer 45-7002832051 unterzeichnet, mit der der Betrag für die o.g. Rückzahlung versichert ist.

In den Fällen, in denen Valamar Reisepakete oder Pauschalreisen anbietet, wird Valamar den Käufern alle mit dem Gesetz über touristische Dienstleistungen vorgesehenen Informationen auf den Gutscheinen mitteilen.

## 16. URHEBERRECHT UND NUTZUNG DER INTERNETSEITE

Der gesamte unter **www.valamar-experience.com** veröffentlichte Inhalt ist Eigentum von Valamar Riviera d.d. oder wird auf sonstige rechtmäßige Weise von Valamar Riviera d.d. genutzt. Den Besuchern der Seite ist es untersagt, den Inhalt der Seite auf ganz gleich welche Art und Weise zu kopieren oder zu nutzen, mit Ausnahme der in diesen AGBs vorgesehenen Weise.

Der Zugang zur Internetseite kann aufgrund von Arbeiten an der Instandhaltung, Verbesserung der Seite oder aus beliebigen sonstigen Gründen oder Umständen, welche Valamar versucht, in kürzestmöglicher Zeit zu beheben, vorübergehend unterbrochen sein.

Für Kartenzahlungen werden die Käufer auf die Seite unseres Partner WS Pay -Systeme weitergeleitet und haben unterliegen auf diesen Seiten deren Bestimmungen. Dort werden sie ebenfalls deren Allgemeine Geschäftsbedingungen und/oder Betriebsregeln sowie Datenschutzerklärungen lesen können.

Auf den Seiten des Onlineshops befinden sich auch Links zu anderen Internetseiten von Valamar, wo Sie Näheres über Valamar erfahren können. Auf den Seiten befinden sich auch Links zu den Seiten unserer Partner, mit denen wir zusammenarbeiten.

## 17. HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Der Käufer erklärt ausdrücklich, den Onlineshop ausschließlich auf eigene Verantwortung zu nutzen, und Valamar ist keinesfalls für die Berechtigung des Käufers zum Vertragsabschluss verantwortlich.

Valamar garantiert den Käufern weder die ununterbrochene Nutzung dieser Seiten noch eine tägliche fehlerfreie Nutzung und haftet nicht für Folgen der Nutzung dieser Seite. Der mit der Nutzung dieser Internetseite verbundene Haftungsausschuss bezieht sich auf alle direkten und indirekten Schäden oder durch schlechte Merkmale, Fehler, Ausfälle, Unterbrechungen, Löschungen, Defekte, Verspätungen beim Betrieb oder der Übertragung, Computerviren, Unterbrechungen der Kommunikationsleitungen, Diebstahl, Vernichtung oder unbefugten Zugang, Protokolländerungen oder -mißbrauch, Vertragsauflösungen, unangemessenes Verhalten, Fahrlässigkeit oder ganz gleich durch welche andere Handlung verursachte Verletzungen hervorgerufene Schäden.

Der Nutzer der Internetseite bestätigt, dass Valamar nicht für beleidigendes, unangemessenes oder gesetzeswidriges Verhalten anderer Nutzer oder Dritter verantwortlich ist und die Verantwortung für die dadurch entstandenen Schäden zur Gänze beim Endnutzer liegt.

Valamar haftet für keinerlei Schäden, die als Folge der Nutzung oder aufgrund einer Verhinderung der Nutzung dieser Internetseiten verursacht werden können. Der Endnutzer bestätigt ausdrücklich, dass sich die Bedingungen dieses Kapitels auf den gesamten Inhalt dieser Internetseiten beziehen.

Unabhängig von der Ursache oder Dauer haftet Valamar weder für Fehler, Ungenauigkeiten oder sonstige Mängel, unangemessene oder unechte Informationen, die sich auf diesen Internetseiten befinden, noch für Verspätungen oder Unterbrechungen bei der Datenübertragung bis zum Endnutzer, Forderungen oder daraus entstandene Verluste. Valamar haftet weder für Forderungen noch für Verluste Dritter, einschließlich entgangene Gewinne

Valamar behält sich das Recht auf Änderung, Anpassung, Ergänzungen, Löschung oder Beseitigung ganz gleich welchen Inhaltes vor, den Valamar als ungemessen erachtet. Valamar haftet keinesfalls und niemandem für direkte, indirekte, Sonder- oder Folgeschäden, die durch die Nutzung dieser oder anderer

Tel: +385 52 408 102 | [www.valamar-experience.com](http://www.valamar-experience.com) | [info@valamar-experience.com](mailto:info@valamar-experience.com)

Internetseiten entstehen, einschließlich und uneingeschränkt für Gewinnverluste, Betriebsausfälle, Programm- oder andere Datenverluste in unseren Systemen für Datenverarbeitung, selbst wenn wir ausdrücklich über diese Schäden in Kenntnis gesetzt wurden.

Valamar behält sich das Recht vor, jedes beliebige Passwort oder Benutzerkonten der Endverbraucher zu löschen, falls Valamar ihr Verhalten nach eigenem Ermessen für unakzeptabel hält, sowie in jedem Fall der Mißachtung dieser Bedingungen seitens des Endnutzers.

## 18. STREITIGKEITSSCHLICHTUNG

Valamar ist darum bemüht, alle Streitigkeiten mit Käufern auf friedlichem Wege zu lösen.

Den Onlinekauf betreffende Streitigkeiten innerhalb der Europäischen Union können im Wege der ORS Plattform gelöst werden, die unter folgendem Link verfügbar ist: <http://ec.europa.eu/odr>.

Sollte keine Einigung erzielt werden können, werden alle Streitigkeiten von dem für den Sitz von Valamar zuständigen Gericht und unter Anwendung kroatischen Rechts gelöst.

## 19. ANWENDUNG

Diese AGBs sind ab dem 11.11.2022 in Kraft.

Valamar behält sich das Recht vor, diese AGBs und Bestimmungen jederzeit und ohne vorhergehende Ankündigung zu ändern.

Alle Änderungen dieser AGBs und Bestimmungen werden auf dieser Internetseite zusammen mit dem Datum ihres Inkrafttretens veröffentlicht.

Jede Änderung dieser AGBs und Bestimmungen findet nur auf neue Bestellungen Anwendung, die nach der Veröffentlichung der Änderungen auf diesen Internetseiten registriert wurden.